

**L'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives
fédérales**

Commission de révision agricole du Canada

Mars 2023

Mise à jour juin 2023

Table des matières

Introduction	3
Résultats.....	3
Catégorie 1 : Accès à l'entité administrative	3
1a. Accès physique.....	3
1b. Accès par des moyens technologiques	5
Catégorie 2 : Procédures.....	8
2a. Justice procédurale	8
2b. Représentation.....	11
2c. Aspects interpersonnels	13
2d. Aspects informationnels	14
Catégorie 3 Coûts.....	17
3a. Frais de service.....	18
3b. Coûts intangibles.....	19
Catégorie 4 Résultats	21
4a. Justice distributive	21
4b. Justice fonctionnelle	22
4c. Transparence des résultats	23
Indice composite.....	24

Introduction

La Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice du Canada a lancé le projet de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales dans le but d'élaborer et de mettre à l'essai une mesure quantitative de l'accès à la justice dans le contexte du droit administratif canadien. L'indice peut être une ressource importante pour les entités administratives, dans la mesure où les résultats démontrent la capacité de ces dernières à assurer l'accès à la justice pour leurs utilisateurs, leurs clients ou les parties. L'indice est un outil d'autoévaluation qui a pour but de montrer l'importance d'adopter des programmes et des politiques axés sur les données et qui permet de cerner les aspects clairs et concrets que les entités administratives peuvent s'améliorer.

Le projet est une adaptation de l'[Access to Civil Justice Index](#), lancé en 2014 par le National Center for Access to Justice des États-Unis dans le but d'évaluer l'accès à la justice, dans les 50 États américains, dans le contexte de la justice civile. Les catégories ont été choisies après une revue détaillée de la littérature sur la compréhension de la qualité et du coût de l'accès à la justice, en particulier de l'Institut de la Haye pour l'innovation du droit¹.

Ce projet pilote canadien vise à pallier une lacune dans les connaissances entourant les problèmes d'accès à la justice dans le contexte administratif fédéral. Son but est d'atteindre cet objectif d'une manière qui respecte le mandat et l'indépendance des entités administratives participantes, de même que les résultats stratégiques du ministère de la Justice (MJ) – un système de justice équitable, adapté et accessible et un gouvernement fédéral secondé par des services juridiques de haute qualité –, tout en contribuant au dialogue concernant l'accès à la justice². L'indice proprement dit a été élaboré par un groupe de travail composé de représentants du MJ et de quatre entités administratives fédérales et de deux professeurs de droit.

Les résultats de la Commission de révision agricole du Canada (CRAC) sont présentés dans les pages suivantes par catégorie.

Résultats

Catégorie 1 : Accès à l'entité administrative

La catégorie 1 comprend à la fois l'accès physique et l'accès par des moyens technologiques.

1a. Accès physique

Les questions de cette sous-catégorie portent sur la capacité des parties à accéder en personne aux bureaux de l'entité administrative, ce qui est tout particulièrement important dans le cas de procédures orales. La question 2 est la suivante : « Les procédures orales (p. ex. audiences, séances de médiation) se déroulent-elles dans des endroits les plus proches possibles des parties? » Une réponse affirmative à cette question vaut 10 points, c'est-à-dire la valeur la plus élevée, compte tenu de l'importance de la réponse pour les parties. Une autre question qui vaut 10 points porte sur la capacité des salles utilisées pour les procédures orales à accueillir des personnes ayant un handicap (question 3). Lors de procédures

¹ Voir Susan McDonald, « Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales », ministère de la Justice du Canada, Ottawa, 2017. Consultable à l'adresse suivante :

<https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/acces-access/defi-challenge.html>

² *Ibid.*

orales, on suppose que les parties veulent être présentes plutôt que de prendre part au processus par vidéoconférence, même s'il est important d'offrir cette option.

Les 14 questions et réponses de cette sous-catégorie sont présentées dans le tableau 1a ci-dessous avec une note de l'indice de 77. Les notes de l'indice pour la catégorie 1 sont présentées dans la figure 1 à la fin de la présente section.

Tableau 1a : Accès physique

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
1	L'entité administrative (ou le prestataire de services sous contrat) a-t-elle au moins un bureau ouvert au public?	Non	1	0
2	Les procédures orales (p. ex. audiences, séances de médiation) se déroulent-elles dans les endroits situés les plus près des parties?	Oui	10	10
3	Lorsque cela est nécessaire, les salles utilisées pour les procédures orales (p. ex. audiences, séances de médiation) peuvent-elles accueillir toute personne ayant un handicap (p. ex. ascenseurs, rampes d'accès, portes larges, etc.)?	Oui	10	10
4	Existe-t-il des salles disponibles où les avocats et les autres représentants peuvent rencontrer leurs clients en privé?	Oui	5	5
5	L'entité administrative a-t-elle du personnel d'accueil pour aider les visiteurs?	Non	1	0
6	Une partie peut-elle parler à un représentant de l'entité administrative en dehors des heures normales d'ouverture (p. ex. de 8 h à 17 h) partout au Canada?	Non	5	0
7a	Les parties peuvent-elles assister à des procédures orales réelles ou à des simulations?	Oui	5	5
7b	Si non, passez à une autre question. Les parties sont-elles informées qu'elles peuvent assister à une procédure orale réelle ou simulée?	Non	5	0
8	L'entité administrative est-elle ouverte au public?	Oui	1	1
9	L'entité administrative a-t-elle une politique ou une pratique générale en matière d'accommodement de besoins spécifiques?	Oui	5	5
10	Est-ce que le bureau de l'entité administrative ainsi que le lieu où se déroulent les procédures sont facilement accessibles au moyen des transports en commun?	Oui	1	1
11	Le bureau de l'entité administrative offre-t-il l'accès à une garderie ou à des espaces conviviaux pour les enfants des parties ou des témoins?	Non	1	0

12	L'entité administrative consulte-t-elle les parties en ce qui concerne la mise au rôle des procédures orales?	Oui	1	1
13*	Est-ce qu'une plainte motivée par le défaut d'accommoder les besoins d'une partie a été déposée contre l'entité administrative au cours des 12 derniers mois?	Non	5	5
Note pondérée (total de points pour chaque question)				43/56
Note de l'indice (sur 100)				77

Les services de la CRAC sont accessibles, et la Commission n'a perdu des points dans cette catégorie que pour cinq questions. Elles sont :

Q1 – « L'entité administrative (ou le prestataire de services sous contrat) a-t-elle au moins un bureau ouvert au public? »

Q5 – « L'entité administrative a-t-elle du personnel d'accueil pour aider les visiteurs? »

Q6 – « Une partie peut-elle parler à un représentant de l'entité administrative en dehors des heures normales d'ouverture (p. ex. de 8 h à 17 h) partout au Canada? »

Q7b – « Si non, passez à une autre question. »

Les parties sont-elles informées qu'elles peuvent assister à une procédure orale réelle ou simulée? »

Q11 – « Le bureau de l'entité administrative offre-t-il l'accès à une garderie ou à des espaces conviviaux pour les enfants des parties ou des témoins? »

1b. Accès par des moyens technologiques

Les 16 questions de cette sous-catégorie et les réponses de la CRAC sont présentées dans le tableau 1b ci-dessous. Dans cette sous-catégorie, la CRAC a obtenu une note de 54. La CRAC a perdu des points pour les six questions suivantes :

Q17 – « Est-ce que le site Web de l'entité administrative peut être compris par des utilisateurs ayant des niveaux d'alphabétisme divers? »

Q19 – « Le site Web de l'entité administrative est-il accessible aux personnes ayant des styles d'apprentissage différents, tel que l'inclusion de renseignements présentés en format audio et vidéo? »

Q20a – « L'entité administrative utilise-t-elle des outils de diagnostic Web, comme Google Analytics ou d'autres logiciels? »

Q21b – « Si l'entité administrative demande de la rétroinformation des utilisateurs de son site Web, répond-elle aux questions soulevées? »

Q23a – « L'entité administrative utilise-t-elle des formulaires en ligne? »

Q23b – « L'entité administrative utilise-t-elle des « formulaires intelligents? »

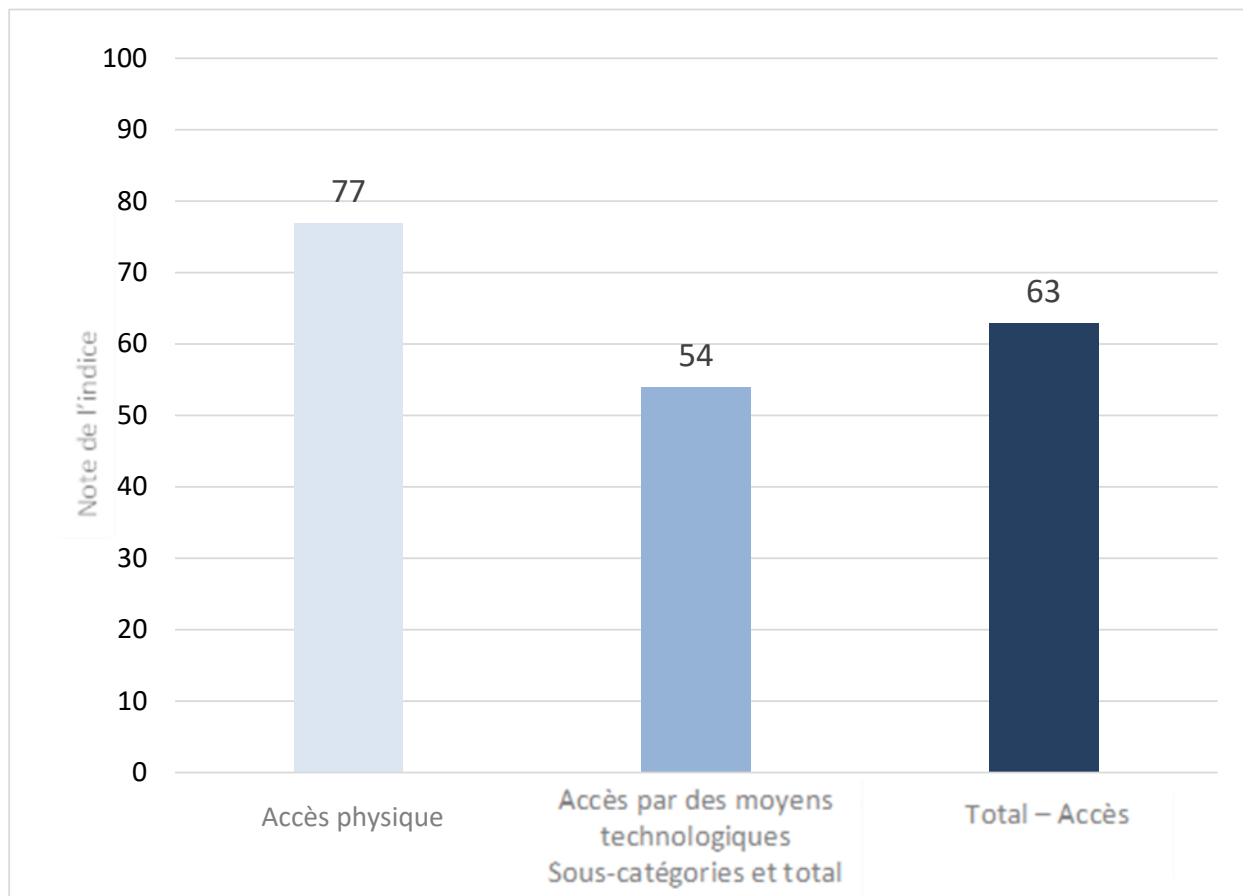
Tableau 1b : Accès par des moyens technologiques

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
14a	Les parties peuvent-elles participer aux procédures orales par téléconférence ou par vidéoconférence?	Oui	5	5
14b	Y a-t-il des parties qui participent à des procédures orales par téléconférence ou par vidéoconférence?	Oui	1	1
15a	Est-ce que les parties peuvent participer à des procédures orales par voie d'observations écrites?	Oui	10	10
15b	Y a-t-il des parties qui participent à des procédures orales par voie d'observations écrites?	Oui	5	5
16a	Est-ce que l'entité administrative peut répondre à des questions d'ordre général provenant du public par l'entremise de différents mécanismes, notamment par Internet, courriel, conversation en ligne, téléphone, télécopieur et/ou messagerie texte?	Oui	5	5
16b	Est-ce que l'entité administrative peut répondre à l'entièreté des questions concernant un conflit par l'entremise de différents mécanismes, notamment par Internet, courriel, téléphone, télécopieur et/ou messagerie texte?	Oui	5	5
17	Est-ce que le site Web de l'entité administrative peut être compris par des utilisateurs ayant des niveaux d'alphabétisme divers?	Non	10	0
18	Le site Web de l'entité administrative satisfait-il aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées du Conseil du Trésor?	Oui	10	10
19	Le site Web de l'entité administrative est-il accessible aux personnes ayant des styles d'apprentissage différents, tel que l'inclusion de renseignements présentés en format audio et vidéo?	Non	5	0
20a	L'entité administrative utilise-t-elle des outils de diagnostic Web, comme Google Analytics ou d'autres logiciels?	Non	5	0
20b	Le site Web de l'entité administrative est-il conçu pour faciliter la navigation?	Non	5	0

21a	L'entité administrative demande-t-elle de la rétroinformation des utilisateurs de son site Web (p. ex. fenêtre de sondage ou onglet de commentaires sur le site)?	Oui	5	5
21b	Si l'entité administrative demande de la rétroinformation des utilisateurs de son site Web, répond-elle aux questions soulevées?	Non	5	0
22	Une assistance technique relative au site Web est-elle facilement accessible (p. ex. en composant un numéro de téléphone sans frais)?	Oui	1	1
23a	L'entité administrative utilise-t-elle des formulaires en ligne?	Non	5	0
23b	L'entité administrative utilise-t-elle des « formulaires intelligents »?	Non	5	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				47/87
Note de l'indice (sur 100)				54

De façon globale, en combinant les notes des deux sous-catégories de la catégorie 1, la note pour la catégorie 1 : Accès à l'entité administrative (CRAC) est de 63. La figure 1 ci-dessous représente les notes de l'indice pour la catégorie 1.

Figure 1 : Accès à l'entité administrative



Catégorie 2 : Procédures

La catégorie « Procédures » est subdivisée en quatre sous-catégories : Justice procédurale, représentation, aspects interpersonnels et aspects informationnels.

2a. Justice procédurale

La sous-catégorie liée à la justice procédurale comprend 20 indicateurs concernant l'accès à des processus formels et informels, qui varient d'une organisation à une autre. Dans le cas particulier de la CRAC, une partie est en mesure de choisir, parmi un grand nombre de procédures, une procédure en particulier. Pour répondre aux questions, les répondants de la CRAC devaient réfléchir à des scénarios pour chacune des différentes procédures afin de déterminer s'ils devaient répondre par l'affirmative ou par la négative.

Toutes les questions valent 5 points, à l'exception de la question suivante, qui en vaut 10 : « L'entité administrative offre-t-elle des services d'interprétation dans d'autres langues que le français ou l'anglais? » Cela est extrêmement important dans les cas où la langue maternelle des parties peut ne pas être ni le français ni l'anglais ou encore dans ceux où d'autres moyens de communication doivent être

employés pour pallier le handicap d'une des parties. Les répondants de la CRAC ont indiqué que des services d'interprétation dans des langues autres que le français ou l'anglais sont offerts.

Tableau 2a : Justice procédurale

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
24a	Les membres sont-ils formés à la prise de décision active, ou leur expérience antérieure en la matière est-elle évaluée?	Non	5	0
24b	Le personnel est-il formé à la prise de décision active, ou son expérience en la matière est-elle évaluée?	Non	5	0
25a	Les membres sont-ils formés en matière d'objectivité et de partis pris, ou leur expérience en la matière est-elle évaluée?	Oui	5	5
25b	Le personnel reçoit-il une formation en matière d'objectivité et de partis pris, ou son expérience en la matière est-elle évaluée?	Oui	5	5
26	Les parties peuvent-elles choisir parmi une gamme de procédures à mesure que leur différend progresse dans le système?	Non	5	0
27a	L'entité administrative examine-t-elle ses membres pour déceler des préjugés implicites?	Non	5	0
27b	L'entité administrative examine-t-elle son personnel pour déceler les préjugés implicites?	Non	5	0
28a	L'entité administrative offre-t-elle des mécanismes de règlement informels permettant aux parties de déposer et de régler des plaintes concernant leur services?	Non	5	0
28b	L'entité administrative offre-t-elle des mécanismes de règlement formels permettant aux parties de déposer et de régler des plaintes concernant leur services?	Non	5	0
28c	Les parties peuvent-elles choisir entre les mécanismes de règlement des différends formels et informels offert par l'entité administrative? (Si la réponse à la question 28a ou 28b est « non », passez la question 28c = 0)	Passée	0	0
29	L'entité administrative offre-t-elle des services d'interprétation dans des langues autres que l'anglais ou le français?	Non	10	0
30a	Au cours des cinq dernières années, l'entité administrative a-t-elle évalué le degré de satisfaction des parties à l'égard de ses procédures?	Non	5	0

30b	L'entité administrative a-t-elle résolu les problèmes soulevés dans les évaluations de la satisfaction des utilisateurs?	Non	5	0
31	L'entité administrative a-t-elle des indicateurs des indicateurs de rendement concernant l'accès à la justice l'accès à la justice?	Non	5	0
32	L'entité administrative possède-t-elle un système pour recueillir et gérer des données relatives aux conflits?	Non	5	0
33a	L'entité administrative a-t-elle des normes écrites de services internes? Si non, passez à la question 33b = 0 point	Non	5	0
33b	La conformité aux normes internes de services est-elle surveillée?	Passée	0	0
33c	L'entité administrative a-t-elle des normes de services externes prévoyant des jalons pour les procédures? Si non, passez aux questions 33d et 34.	Non	5	0
33d	La conformité aux normes de services externes est-elle surveillée?	Passée	0	0
34	L'entité administrative respecte-t-elle ses normes de services externes dans 85 % des cas ou plus?	Passée	0	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				5/85
Note de l'indice (sur 100)				6

Presque toutes les questions de cette sous-catégorie ont reçu une réponse négative. La question 33a vise à savoir si la CRAC a des normes de service internes écrites et la question 33b vise à savoir si ces normes sont surveillées. La pondération de ces questions est inférieure à celle des questions sur les normes de services externes (questions 33c, 33d, 34) parce que ce sont les normes de service externes qui sont importantes du point de vue des parties. Les répondants de la CRAC ont indiqué que la CRAC n'a pas de normes de services externes officielles.

La CRAC a perdu des points pour deux questions connexes :

Q26 – « Les parties peuvent-elles choisir parmi une gamme de procédures à mesure que leur différend progresse dans le système? »

La CRAC a indiqué que la formation et l'évaluation ne sont pas menées auprès des membres et du personnel :

Q24a – « Les membres sont-ils formés à la prise de décision active, ou leur expérience antérieure en la matière est-elle évaluée? »

Q24b – « Le personnel est-il formé à la prise de décision active, ou son expérience en la matière est-elle évaluée? »

Q25a – « Les membres sont-ils formés en matière d'objectivité et de partis pris, ou leur expérience en la matière est-elle évaluée? »

Q25b – « Le personnel reçoit-il une formation en matière d'objectivité et de partis pris, ou son expérience en la matière est-elle évaluée? »

Q26 – « Les parties peuvent-elles choisir parmi une gamme de procédures à mesure que leur différend progresse dans le système? »

La CRAC a également perdu des points pour les questions suivantes qui portent sur l'évaluation et les objectifs :

Q30a – « Au cours des cinq dernières années, l'entité administrative a-t-elle évalué le degré de satisfaction des parties à l'égard de ses procédures? »

Q30b – « L'entité administrative a-t-elle résolu les problèmes soulevés dans les évaluations de la satisfaction des utilisateurs? »

Q31 – « L'entité administrative a-t-elle des indicateurs de rendement concernant l'accès à la justice l'accès à la justice? »

2b. Représentation

Les questions de cette sous-catégorie s'appuient essentiellement sur le questionnaire à l'intention des personnes qui se représentent elles-mêmes du Conseil des tribunaux administratifs canadiens qui a été distribué à ses membres en 2015. Pour cette sous-catégorie qui contient huit questions, la CRAC a obtenu une note de 49.

Tableau 2b : Représentation

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
35	L'entité administrative fournit-elle des renseignements aux parties qui se représentent elles-mêmes (p. ex. listes de contrôle et autres documents de vulgarisation de l'information juridique, renseignements sur les processus, foires aux questions et autres sujets d'intérêt pour toute partie qui se représente elle-même)?	Oui	10	10
36	L'entité administrative surveille-t-elle les tendances en matière d'autoreprésentation?	Non	1	0
37a	Les membres reçoivent-ils une formation sur la façon de travailler avec des parties qui se représentent elles-mêmes, ou leur expérience à cet égard est-elle évaluée?	Non	5	0
37b	Le personnel reçoit-il une formation sur la façon de travailler avec des parties qui se représentent elles-mêmes, ou son expérience à cet égard est-elle évaluée?	Non	5	0
37c	L'entité administrative surveille-t-elle les interactions des membres avec les parties qui se représentent elles-mêmes et la façon dont ils traitent les observations des parties?	Non	5	0
37d	L'entité administrative surveille-t-elle les interactions du personnel avec les parties qui se représentent elles-mêmes et la façon dont il traite les observations des parties? (p. ex. les conversations téléphoniques avec les clients pourraient être surveillées de façon aléatoire)	Non	5	0
38	L'entité administrative offre-t-elle un soutien aux parties qui n'ont pas la capacité de se représenter elles-mêmes? (p. ex. le personnel désigné pourrait fournir d'autres renseignements par téléphone ou en personne, offrir une aide supplémentaire à l'aide de documents ou de processus ou aiguiller les clients vers des fournisseurs de services externes)	Oui	5	5
39	Une partie peut-elle être accompagnée d'une personne de confiance tout au long de la procédure? (p. ex. un membre de la famille, un ami, un travailleur communautaire, etc.)	Oui	5	5
Note pondérée (total de points pour chaque question)				20/41
Note de l'indice (sur 100)				49

La question 35 vaut 10 points et a reçu une réponse affirmative : « L'entité administrative fournit-elle des renseignements aux parties qui se représentent elles-mêmes (p. ex. listes de contrôle et autres documents de vulgarisation de l'information juridique, renseignements sur les processus, foires aux questions et autres sujets d'intérêt pour toute partie qui se représente elle-même)? » Cette question avait la valeur de pondération la plus élevée, car cette communication de renseignements, aussi fondamentale qu'elle puisse paraître, est essentielle pour les parties qui ne sont pas représentées.

La question 36 vise à savoir si l'entité administrative surveille les tendances en matière d'autoreprésentation. La CRAC ne surveille pas l'autoreprésentation. Les questions 37a à 37d visent à savoir si les membres ou le personnel reçoivent une formation sur la façon de travailler avec des parties qui se représentent elles-mêmes, ou leur expérience à cet égard. Les répondants de la CRAC ont répondu « non » aux questions suivantes :

Q37b – « Le personnel reçoit-il une formation sur la façon de travailler avec des parties qui se représentent elles-mêmes, ou son expérience à cet égard est-elle évaluée? »

Q37c – « L'entité administrative surveille-t-elle les interactions des membres avec les parties qui se représentent elles-mêmes et la façon dont ils traitent les observations des parties? »

Q37d – « L'entité administrative surveille-t-elle les interactions du personnel avec les parties qui se représentent elles-mêmes et la façon dont il traite les observations des parties? (p. ex. les conversations téléphoniques avec les clients pourraient être surveillées de façon aléatoire) »

Les répondants de la CRAC ont répondu « oui » à la question 38 – « L'entité administrative offre-t-elle un soutien aux parties qui n'ont pas la capacité de se représenter elles-mêmes? (p. ex. le personnel désigné pourrait fournir d'autres renseignements par téléphone ou en personne, offrir une aide supplémentaire à l'aide de documents ou de processus ou aiguiller les clients vers des fournisseurs de services externes) »

2c. Aspects interpersonnels

Cette troisième sous-catégorie comprend des éléments comme la formation offerte aux membres et au personnel sur la façon de traiter les clients avec respect (questions 40a et 40b) et la mise en place d'un code de valeurs et d'éthique par la CRAC (question 41). Deux autres questions (questions 42a et 42b) visent à savoir si les membres et le personnel reçoivent de la formation concernant l'obligation d'accommodement. Cette sous-catégorie contient cinq questions, qui sont présentées dans le tableau 2c ci-dessous.

Les répondants de la CRAC ont répondu « non » aux questions suivantes :

Q40a – « Les membres sont-ils formés à traiter les parties, le personnel et les autres membres avec respect, ou leur expérience à cet égard est-elle évaluée? »

Q42a – « Les membres reçoivent-ils une formation concernant l'obligation d'accommodement, ou sont-ils évalués à cet égard? »

Q42b – « Le personnel reçoit-il une formation concernant l'obligation d'accommodement, ou est-il évalué à cet égard? »

Tableau 2c : Aspects interpersonnels

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
40a	Les membres sont-ils formés à traiter les parties, le personnel et les autres membres avec respect, ou leur expérience à cet égard est-elle évaluée?	Non	5	0
40b	Le personnel est-il formé à traiter les parties, les autres membres du personnel et les membres avec respect, ou son expérience à cet égard est-elle évaluée?	Oui	5	5
41	L'entité administrative a-t-elle un « code de conduite, de valeurs ou d'éthique »?	Oui	1	1
42a	Les membres reçoivent-ils une formation concernant leur obligation d'accommoder, ou sont-ils évalués à cet égard?	Non	10	0
42b	Le personnel reçoit-il une formation concernant leur obligation d'accommoder, ou est-il évalué à cet égard?	Non	10	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				6/31
Note de l'indice (sur 100)				19

2d. Aspects informationnels

Le thème de cette dernière sous-catégorie, qui est très importante, est l'information (élaboration, diffusion, etc.). Dans le cadre de ce projet pilote, la définition de la notion de « vulgarisation de l'information juridique » est tirée des ententes sur les services d'accès à la justice conclues entre les trois territoires et le ministère de la Justice :

« une activité visant à systématiquement offrir à la population en temps opportun de l'information utile relative à la loi et au système judiciaire ».

Cette sous-catégorie comprend 20 questions, et la CRAC a obtenu une note de 38.

Tableau 2d : Aspects informationnels

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
43	L'entité administrative offre-t-elle aux parties la possibilité de corriger tout renseignement inexact durant la procédure? (c'est-à-dire, avant qu'une décision soit rendue)	Oui	5	5
44	Les renseignements communiqués par écrit et de vive voix au sujet de l'entité administrative sont-ils tenus à jour? (p. ex. lorsque des changements sont apportés à la loi ou aux procédures, les renseignements fournis aux parties et au public sont mis à jour)	Oui	5	5
45	L'entité administrative réalise-t-elle régulièrement des activités de sensibilisation? (p. ex. des activités continues comme des bulletins, des réunions des intervenants, des allocutions, etc.)	Non	5	0
46a	Est-ce que des renseignements au sujet de l'entité administrative sont affichés sur les sites Web des intervenants et des agences de renseignements et de services pertinents?	Non	1	0
46b	Trouve-t-on des renseignements au sujet de l'entité administrative dans les salles d'attente des intervenants et des agences de services pertinents?	Non	1	0
47	Le site Web de l'entité administrative comporte-t-il une section « Foire aux questions » (FAQ)?	Oui	5	5
48	Le site Web de l'entité administrative contient-il un glossaire?	Non	5	0
49	Les ressources écrites sont-elles rédigées dans un langage clair/accessible?	Non	10	0
50a	Est-ce qu'un langage clair/accessible est employé dans les communications de vive voix avec les parties?	Non	10	0
50b	L'entité administrative surveille-t-elle l'emploi d'un langage accessible dans les documents de communication?	Non	1	0
51*	L'entité administrative a-t-elle fait l'objet d'une plainte fondée auprès du commissaire aux langues officielles relativement à un refus de fournir des services en français ou en anglais au cours des 12 derniers mois?	Oui	5	0
52	Les ressources écrites sont-elles disponibles dans des langues autres que le français et l'anglais (p. ex. le braille, l'espagnol et le mandarin)?	Non	1	0
53	Est-ce que l'entité administrative fournit des renseignements au moyen d'aides visuelles?	Non	1	0

54a	Lorsqu'il interagit avec les parties, le personnel renvoie-t-il à des ressources additionnelles?	Oui	5	5
54b	Est-ce que le site Web renvoie à des ressources additionnelles?	Oui	5	5
54c	Est-ce que l'entité administrative fournit des copies papier de ressources additionnelles?	Non	5	0
54d	Est-ce que les listes de renvoi sont tenues à jour?	Non	5	0
55	L'entité administrative protège-t-elle les renseignements personnels?	Oui	5	5
Note pondérée (total de points pour chaque question)				30/80
Note de l'indice (sur 100)				38

Les questions visent à savoir si la CRAC met régulièrement à jour ses renseignements communiqués par écrit et de vive voix (question 44), si la CRAC réalise régulièrement des activités de sensibilisation régulières (question 45) et si des renseignements sur la CRAC sont affichés sur les sites Web pertinents (question 46a) et en copie papier dans les salles d'attente des organismes concernés (question 46b).

La question 51 porte un astérisque parce qu'elle est l'une des deux questions du questionnaire où une réponse négative vaut des points. La CRAC a perdu cinq points en raison de la réponse « oui » à la question suivante : « L'entité administrative a-t-elle fait l'objet d'une plainte fondée auprès du commissaire aux langues officielles relativement à un refus de fournir des services en français ou en anglais au cours des 12 derniers mois? »

La CRAC a perdu des points pour la question sur la communication avec les participants à leur niveau. Ces réponses qui ont reçu une réponse négative comprennent les suivantes :

Q45 – « L'entité administrative réalise-t-elle régulièrement des activités de sensibilisation (p. ex. activités continues comme des bulletins, des réunions des intéressés, des allocutions, etc.)? »

Q46a – « Est-ce que des renseignements au sujet de l'entité administrative sont affichés sur les sites Web des intervenants et des agences de renseignements et de services pertinents? »

Q46b – « Trouve-t-on des renseignements au sujet de l'entité administrative dans les salles d'attente des intervenants et des agences de services pertinents? »

Q48 – « Le site Web de l'entité administrative contient-il un glossaire? »

Q49 – « Les ressources écrites sont-elles rédigées en langage clair/accessible? »

Q50a – « Est-ce qu'un langage clair/accessible est employé dans les communications de vive voix avec les parties? »

Q50b – « L'entité administrative surveille-t-elle l'emploi d'un langage accessible dans les documents de communication? »

Q52 – « Les ressources écrites sont-elles disponibles dans des langues autres que le français et l'anglais (p. ex. le braille, l'espagnol et le chinois)? »

Q52 – « Les ressources écrites sont-elles disponibles dans des langues autres que le français et l'anglais (p. ex. le braille, l'espagnol et le chinois? »

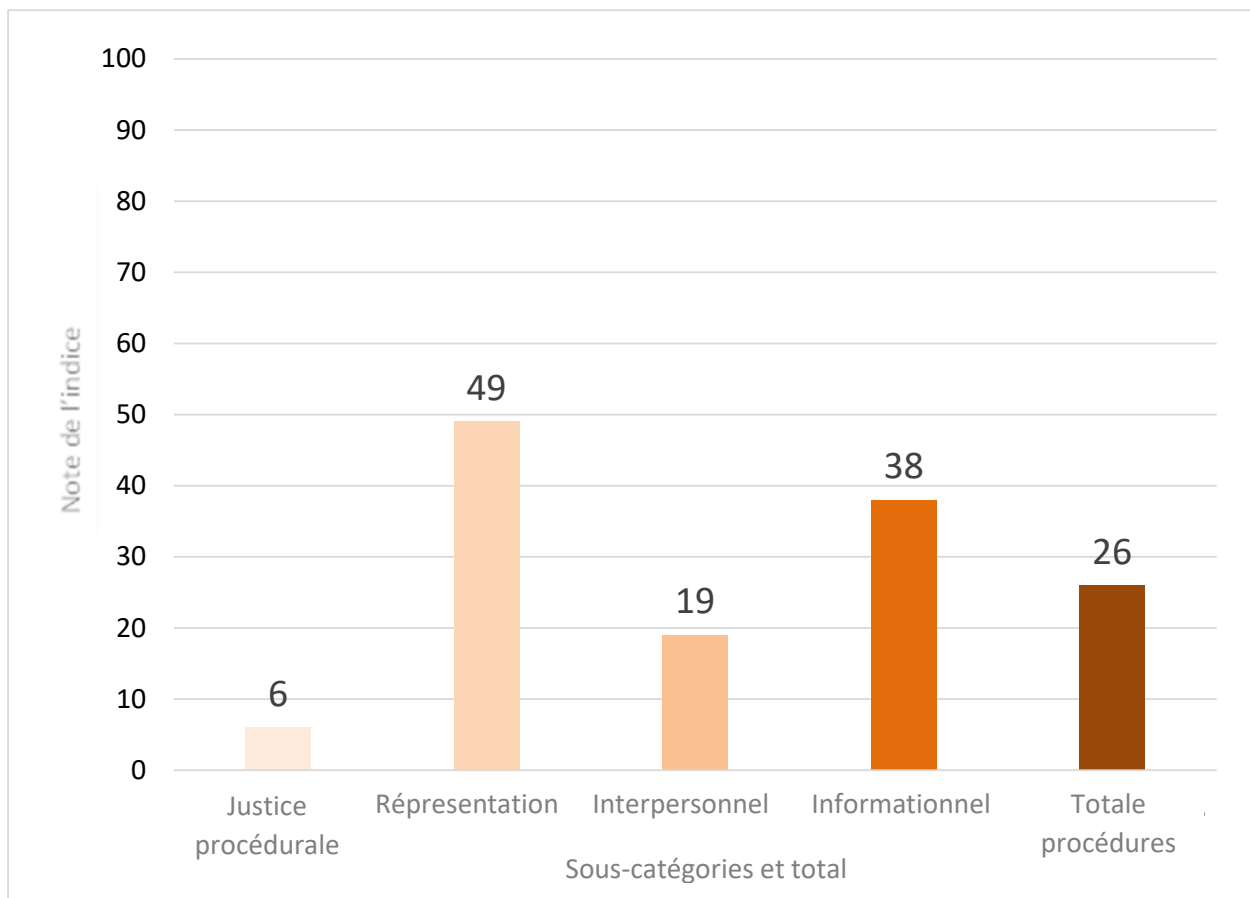
Q53 – « Est-ce que l'entité administrative fournit des renseignements au moyen d'aides visuelles? »

Q54c – « Est-ce que l'entité administrative fournit des copies papier de ressources additionnelles? »

Q54d – « Est-ce que les listes de renvoi sont tenues à jour? »

De façon globale, pour la catégorie 2, la CRAC a obtenu la note de l'indice de 26. Les résultats sont présentés à la figure 2 ci-dessous.

Figure 2. Procédures



Catégorie 3 Coûts

Cette catégorie porte sur les coûts que doivent assumer les parties à des procédures administratives. Presque tous ces coûts sont des frais de service et, à ce titre, ils sont considérés comme des obstacles à l'accès aux services de la CRAC, plus particulièrement pour les plaignants dans des circonstances vulnérables. Les coûts dont il est question ici ne comprennent pas les coûts mentionnés dans les

recherches menées par l'Université de Tilbourg (indemnisation des pertes d'occasions et plusieurs coûts intangibles).

3a. Frais de service

Des frais de service sont imposés lorsque des parties doivent donner de l'argent en échange d'un service, notamment pour obtenir des copies papier des publications de vulgarisation de l'information juridique, ou de payer des frais administratifs pour déposer des documents dans une affaire donnée. Cette sous-catégorie contient 11 questions, et la CRAC a obtenu une note de l'indice de 42.

L'obligation de payer pour accéder à des services constitue un obstacle clair et concret pour les parties à faible revenu. Dans cette sous-catégorie, 3 questions valent 10 points, c'est-à-dire la valeur la plus élevée : – Questions 59a, 60a et 61. Les répondants de la CRAC ont répondu « oui » aux questions 59A et 60A et « non » à la question 61.

Pour les questions 59b, « Si des droits sont exigibles pour le dépôt de documents, y a-t-il une échelle mobile ou une dispense des droits pour les parties qui satisfont à des critères de faible revenu? » et 60b, « S'il y a des frais pour l'utilisation des salles, y a-t-il une échelle mobile ou une dispense des frais pour les parties qui satisfont à des critères de faible revenu? » Les répondants de la CRAC ont indiqué que les dépôts sont gratuits.

Tableau 3a : Frais de service

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
56	L'entité administrative paie-t-elle pour les coûts d'interprétation dans des langues autres que le français ou l'anglais lors d'audiences, de séances de médiation ou d'autres procédures?	Non	5	0
57	L'entité administrative paie-t-elle pour la traduction de documents clés (p. ex. lettres aux parties, décisions) dans des autres langues que le français et l'anglais?	Non	5	0
58	L'entité administrative paie-t-elle pour des copies additionnelles?	Non	5	0
59a	Les parties peuvent-elles déposer des documents sans aucuns frais?	Oui	10	10
59b	Si des droits sont exigibles pour le dépôt de documents, y a-t-il une échelle mobile ou une dispense des droits pour les parties qui satisfont à des critères de faible revenu?	Passée	0	0
60a	Les parties peuvent-elles utiliser les salles de l'entité administrative pour des procédures orales (p. ex. audiences, médiation) sans frais?	Oui	10	10
60b	S'il y a des frais pour l'utilisation des salles, y a-t-il une échelle mobile ou une dispense des frais pour les parties qui satisfont à des critères de faible revenu?	Passée	0	0

61	Les utilisateurs ont-ils accès à des documents d'éducation et de vulgarisation de l'information juridique (imprimés ou en ligne) sans frais?	Non	10	0
62	L'entité administrative travaille-t-elle en partenariat avec un groupe d'éducation et de vulgarisation de l'information juridique d'intérêt public?	Non	5	0
63	L'entité administrative a-t-elle des lignes téléphoniques et de télécopieur sans frais?	Oui	5	5
Note pondérée (total de points pour chaque question)				25/60
Note de l'indice (sur 100)				42

La première question de cette sous-catégorie, la question 56, rappelle au lecteur qu'il ne faut pas oublier, plus particulièrement dans le cas de la CRAC, que les procédures comprennent tous les processus de règlement des différends, notamment les séances de médiation. Les nouveaux arrivants sont nombreux à être incapables, au départ, de témoigner en anglais ou en français. Des services d'interprétation peuvent également être requis en tant que mesure d'adaptation lorsqu'une partie a un handicap qui l'empêche de bien communiquer dans une des deux langues officielles du Canada.

La question 57 est rédigée en ces termes : « L'entité administrative paie-t-elle pour la traduction de documents clés (p. ex. lettres aux parties, décisions) dans d'autres langues que le français et l'anglais? » Les répondants de la CRAC ont répondu « non », ce qui peut être un problème pour les participants dont la langue maternelle ou la langue utilisée quotidiennement est une langue autre que le français ou l'anglais.

Les répondants de la CRAC ont également répondu « non » à la question 64, « L'entité administrative alloue-t-elle une partie de son budget aux besoins en matière d'information des parties, par exemple pour des sondages, le contrôle des documents, la révision des sites Web, etc.? », ce qui peut entraîner des problèmes d'utilisation pour les participants.

3b. Coûts intangibles

Les coûts intangibles comprennent des coûts comme la douleur et les souffrances subies ou d'autres conséquences psychologiques ou émotionnelles qui résultent du dépôt d'une plainte auprès de la CRAC ou de la réponse à cette plainte. Le but de cette sous-catégorie est de déterminer si la CRAC reconnaît les effets néfastes potentiels de ces coûts intangibles et si elle prend des mesures afin d'en atténuer les effets pour le personnel, les membres et les parties.

Tableau 3b : Coûts intangibles

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
65	L'entité administrative fournit-elle de l'aide et du soutien au personnel relativement à la santé mentale (p. ex. accès à un programme d'aide aux	Oui	1	1

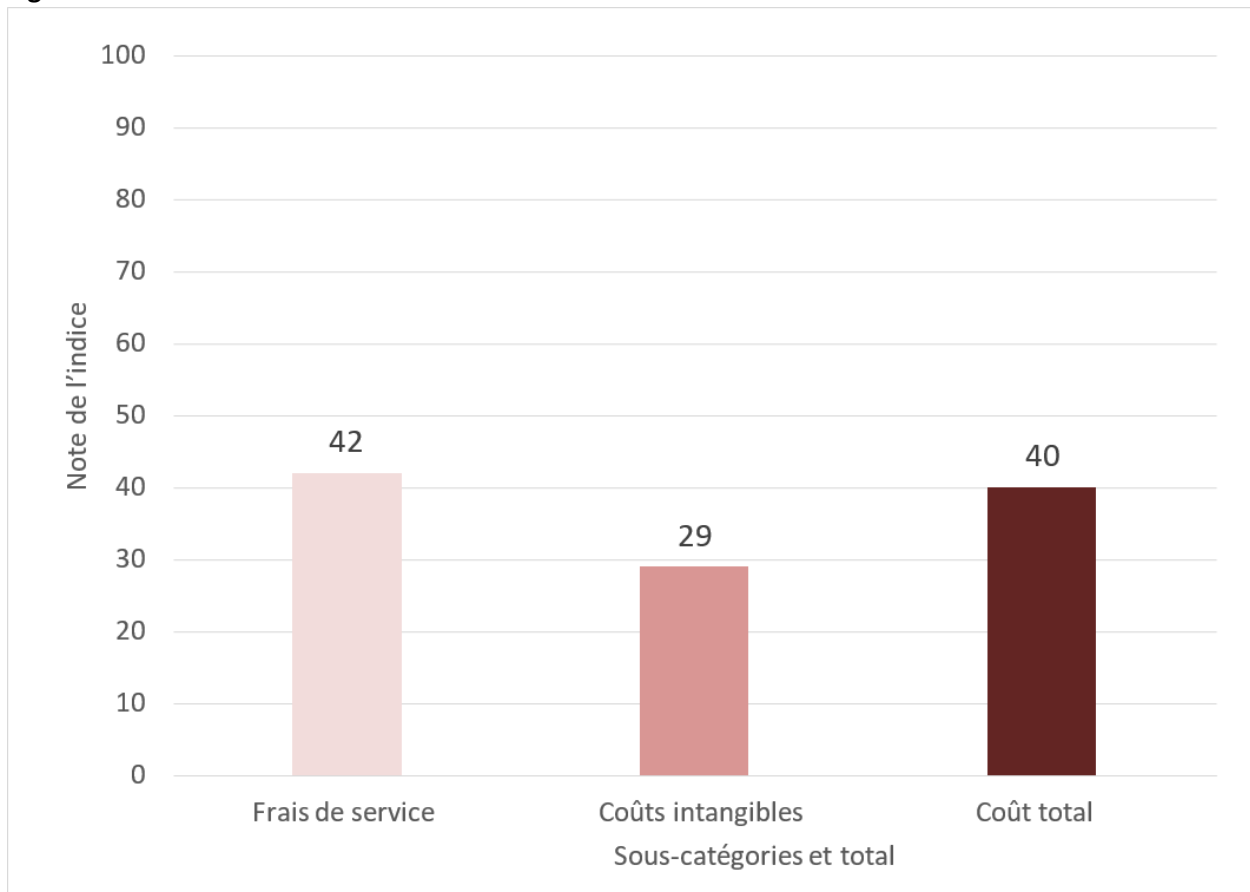
employés et à un programme interne de mieux-être)?				
66	L'entité administrative a-t-elle un programme d'aide aux membres lié à la santé mentale?	Oui	1	1
67	L'entité administrative fournit-elle de l'aide et du soutien aux parties relativement à la santé mentale, ou les dirige-t-elle vers les personnes ou les organisations appropriées?	Non	5	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				2/7
Note de l'indice (sur 100)				29

La troisième question (Q67) vise à savoir si la CRAC fournit de l'aide et du soutien aux parties relativement à la santé mentale, et/ou les dirige vers les personnes ou les organisations appropriées. Le but de fournir du soutien aux parties est d'aider à atténuer les effets négatifs que pourrait avoir l'utilisation du processus de plaintes sur les parties. De longs délais, des processus compliqués ou le va-et-vient entre les étapes des procédures peuvent aggraver le stress, la frustration et le désespoir chez les parties qui sont mises en cause dans une plainte. Plus particulièrement, les plaignants peuvent s'épuiser et accepter des conditions de règlement qui pourraient ne pas être dans leur intérêt. Les effets psychologiques du processus pourraient également avoir une incidence sur la capacité du plaignant à se représenter lui-même.

Bien qu'il soit peu probable que l'entité administrative offre aux parties du soutien relativement à leur bien-être mental, l'indice se veut une source d'objectifs ambitieux. Un tel soutien était évident dans certaines des applications pratiques des recherches de l'Université de Tilbourg. Les répondants de la CRAC ont répondu « non » à cette question, qui valait cinq points, alors que les deux premières ne valaient qu'un point chacune. La CRAC a obtenu une note de 29.

De façon globale, la CRAC a obtenu la note de l'indice globale pour la catégorie 3 : Coûts est de 40. Les résultats sont présentés dans la figure 3 ci-dessous.

Figure 3 : Coûts



Catégorie 4 Résultats

La dernière catégorie de l'indice concerne justement les résultats. Le résultat d'un processus administratif influe grandement sur la perception globale d'équité et de justice des parties.

4a. Justice distributive

Cette première sous-catégorie comprend des questions qui font souvent partie de l'analyse qu'effectueront les membres lorsqu'ils prendront une décision sur le bien-fondé de l'affaire et sur les mesures de réparation qui doivent être prises. La CRAC n'a reçu aucune note d'indice dans cette sous-catégorie, ce qui a fait l'impasse sur toutes les questions parce qu'elles ne relèvent pas du mandat du tribunal.

Tableau 4a : Justice distributive

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
68	Selon ce qui est approprié, l'entité administrative facilite-t-elle la distribution d'argent et de biens? (p. ex. avantages)	Passée	0	0

69	L'entité administrative prend-elle en compte les besoins des parties? (p. ex. la situation socio économique propre à chacune des parties)	Passée	0	0
70	L'entité administrative prend-elle en compte les rôles des parties? (p. ex. employeur/employé)	Passée	0	0
71	L'entité administrative prend-elle en compte les efforts des parties?	Passée	0	0
72a	L'entité administrative peut-elle accorder ou faciliter une réparation relative à des pertes pécuniaires?	Passée	0	0
72b	L'entité administrative accorde-t-elle ou facilite-t-elle une réparation relative à des pertes pécuniaires? (p. ex. une indemnité qui comprend la perte de salaire et d'avantages)	Passée	0	0
73a	L'entité administrative peut-elle accorder ou faciliter une réparation relative à des préjudices moraux ? (p. ex. stress, anxiété ou autres conséquences émotionnelles négatives)	Passée	0	0
73b	L'entité administrative accorde-t-elle ou facilite-t-elle une réparation relative à des préjudices moraux?	Passée	0	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				0/0
Note de l'indice (sur 100)				Aucune indice

4b. Justice fonctionnelle

Comme il est indiqué plus haut, un autre aspect de cette catégorie concerne l'utilité des résultats du point de vue des parties. Vraisemblablement, lorsqu'un conflit survient, peu de gens pensent immédiatement aux droits qu'ils peuvent avoir ou ne pas avoir. La plupart d'entre eux pensent plutôt à résoudre le conflit (problème juridique), et cela les amène à chercher à obtenir justice. Les indicateurs de cette sous-catégorie concernent l'utilité des résultats à la lumière de ces problèmes. Elle contient cinq questions. Trois d'entre eux ont été ignorés en raison d'un manque de portée dans le mandat du tribunal. Q76b – « L'entité administrative force-t-elle l'exécution des résultats? ». Les répondants ont inclus le commentaire, « mais nos décisions sont exécutoires », dans leurs réponses. Ces réponses ont été comptées comme des réponses affirmatives. La note de l'indice est de 100.

Tableau 4b : Justice fonctionnelle

N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
74	L'entité administrative cherche-t-elle à améliorer la relation endommagée durant le conflit?	Passée	0	0

75	L'entité administrative demande-t-elle de la rétroinformation sur la mesure dans laquelle les parties ont réglé leurs différends (p. ex. un sondage ou un suivi pour obtenir leurs commentaires sur le processus de réconciliation)?	Passée	0	0
76a	L'entité administrative peut-elle forcer l'exécution des résultats?	Oui	5	5
76b	L'entité administrative force-t-elle l'exécution des résultats?	Oui	5	5
77	L'entité administrative surveille-t-elle les résultats pour prévenir les conflits futurs?	Passée	0	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				10/10
Note de l'indice (sur 100)				100

4c. Transparence des résultats

Il est important que le résultat d'une plainte, quel qu'il soit, et le motif qui le justifie soient transparents. Ainsi, les parties et le public peuvent examiner le résultat et le motif à l'appui et bien les comprendre. En outre, la transparence est nécessaire pour évaluer la cohérence du résultat par rapport à celui obtenu dans d'autres affaires semblables.

Tableau 4c : Transparence des résultats

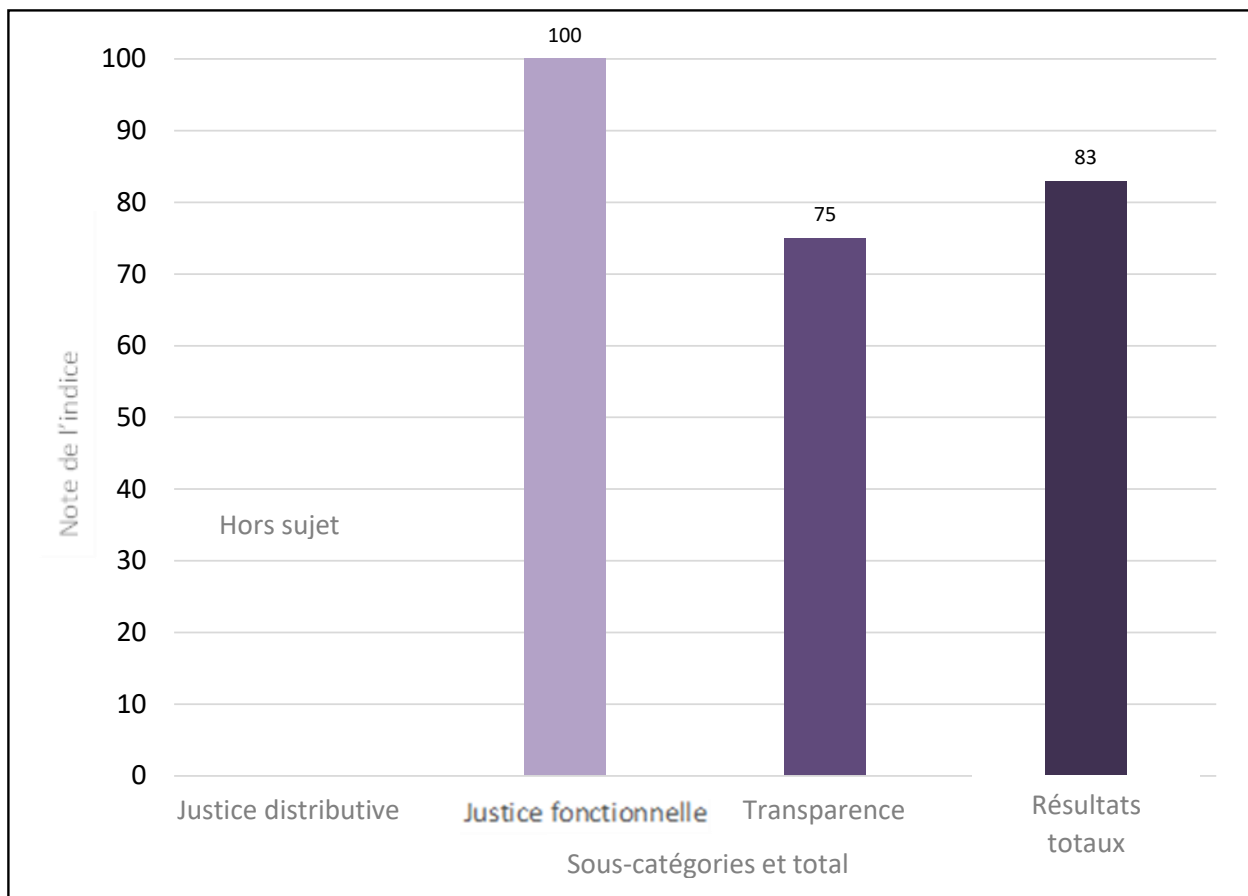
N°	Question	Réponse de la CRAC	Pondération	Points
78	La décision est-elle clairement communiquée aux parties? (p. ex. dans une lettre ou un courriel rédigé dans un langage clair et accessible)	Oui	5	5
79	Les motifs de la décision sont-ils clairement communiqués aux parties?	Oui	5	5
80	La décision ou le règlement sont-ils accessibles au public en format intégral ou caviardé?	Oui	5	5
81	Après qu'elles ont été rendues, les décisions de l'entité administrative sont-elles surveillées à l'interne pour évaluer la cohérence dans leur application?	Non	5	0
Note pondérée (total de points pour chaque question)				15/20
Note de l'indice (sur 100)				75

La question 80 est : « La décision ou le règlement sont-ils accessibles au public en format intégral ou caviardé? » La réponse est « oui », car toutes les décisions et tous les règlements sont des documents publics.

La dernière question est « Après qu’elles ont été rendues, les décisions de l’entité administrative sont-elles surveillées à l’interne pour évaluer la cohérence dans leur application? » La réponse ici est « non ». Ainsi, pour les quatre questions de cette dernière sous-catégorie, qui valent chacune cinq points, la CRAC a obtenu un score de 75.

De façon globale, pour la catégorie 4, la CRAC a obtenu la note de l’indice de 83. Les résultats sont présentés dans la figure 4 ci-dessous.

Figure 4 : Résultats



Indice composite

Cette dernière section résume les calculs des notes de l’indice de chaque catégorie, puis calcule la note de l’indice composite de la CRAC.

La figure 5 ci-dessous indique les notes de l’indice dans les quatre catégories qui composent l’Indice de l’accès à la justice pour les entités administratives fédérales :

1. La note pour Accès à l’entité administrative (CRAC) est 63;
2. La note pour Procédures est 26;
3. La note pour Coûts est 40;

4. La note pour Résultats est 83.

La note de l'indice composite de la CRAC est 43.

Figure 5 : Notes de l'Indice de l'accès à la justice (globale)

