Ministère de la Justice Canada
Department of Justice Canada

Utilisation de la technologie dans le système de justice familiale

Bibliographie annotée

Préparé par

Jane Evans et Anna Ndegwa

2022

Canada

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais et sans autre autorisation, sauf avis contraire.

Nous demandons à l'utilisateur :

- de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteure;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et qu'elle n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans l'autorisation écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada par l'intermédiaire de son site : www.justice.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2022

Utilisation de la technologie dans le système de justice familiale : Bibliographie annotée.

J4-109/2022F-PDF
978-0-660-44183-2

Table des matières

Attestation 4
Introduction 5
Méthodologie 5
Questions de recherche 5
Stratégie de recherche documentaire 6
Analyse des médias 7
Limites 7
Résultats 8
Études sur l'utilisation de la technologie 8
Types d'études 8
Types de technologies 9
Le contexte du Canada 10
Intelligence artificielle 11
Résolution en ligne des différends 12
Considérations relatives à l'utilisation de la technologie 13
Conclusion 14
Bibliographie 16
Annexe A : Bibliographie annotée 18
Littérature sur la justice familiale 18
Littérature sur le droit civil 29
Annexe B : Analyse des articles dans les médias portant sur l'utilisation de la technologie dans les tribunaux canadiens en période de COVID-19 40
De mars à mai 2020 41
De juin à août 2020 44
De septembre à décembre 2020 48
Annexe C : Plateformes en ligne et technologies numériques 50

Attestation

Le ministère de la Justice du Canada tient à remercier le Sous-comité de la recherche en justice familiale du Comité de coordination des hauts fonctionnaires pour leur collaboration tout au long de ce projet.

Introduction

La Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice du Canada, en collaboration avec le Sous-comité de la recherche en justice familiale du Comité de coordination des hauts fonctionnaires, a examiné des études de recherche et d'évaluation sur l'utilisation de la technologie dans le système de justice familiale. L'objet de l'examen était d'explorer comment la technologie a été utilisée pour accroître l'accès ou améliorer l'expérience des personnes aux prises avec le système de justice familiale canadien.

Dès 2019, on a souhaité entreprendre une étude afin d'explorer comment la technologie pourrait aider à moderniser le système de justice familiale. Lorsque l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré la pandémie mondiale de COVID-19 en mars 2020, la technologie a rapidement été perçue comme une solution pour garder les tribunaux ouverts et maintenir l'accès à la justice. Cela a entraîné des changements importants dans la façon dont la justice était administrée au Canada.

Le présent rapport est la première étape du processus qui nous permettra de comprendre comment l'utilisation de la technologie pourrait être élargie au sein du système de justice familiale et quelles pratiques faisant appel à la technologie pourraient être maintenues après la pandémie. Il est encore trop tôt pour connaître l'incidence de ces changements et les technologies qui pourraient continuer d'être utilisées. D'autres recherches dans ce domaine seraient bénéfiques à mesure que de nouvelles technologies sont lancées et que l'incidence de la pandémie devient plus évidente.

Méthodologie

Questions de recherche

Les questions de recherche suivantes ont guidé le présent examen :

i. Quelles sont les études de recherche et d'évaluation qui ont été entreprises au Canada et à l'étranger pour examiner l'utilisation de la technologie dans les tribunaux de la famille ou les services de justice familiale?

ii. Dans quelle mesure l'utilisation de la technologie a-t-elle élargi l'accès[1] à la justice familiale ou amélioré l'expérience des personnes aux prises avec le système de justice familiale?

[1] L'accès élargi peut vouloir dire différentes choses pour différentes personnes. Une vaste notion d'accès à la justice a été adoptée pour le présent document. Il signifie ici l'utilisation de la technologie non seulement pour

Bien que l'étude soit axée sur l'utilisation de la technologie dans le système canadien de justice familiale, des rapports sur l'utilisation de la technologie dans le système canadien de justice civile et à l'étranger ont également été inclus pour fournir des exemples de la façon dont l'utilisation de la technologie pourrait être élargie.

Le rapport contient des annotations sur des recherches et des évaluations en sciences juridiques et sociales publiées entre 2010 et 2020. Puisque les études examinées datent d'avant la pandémie, on a également inclus de brefs résumés d'articles publiés dans les médias entre mars et décembre 2020 pour fournir des renseignements supplémentaires sur l'utilisation de la technologie pendant les premiers mois de la pandémie.

Stratégie de recherche documentaire

Des recherches ont été effectuées à l'aide de Google Scholar et de bases de données universitaires (c.- à- d. HeinOnline, LexisNexis Academic, Psych INFO, Quicklaw et Scholar Portal). Les mots-clés suivants ont été utilisés pour trouver de la documentation pertinente :

- Accès à la justice
- Tribunaux de la famille
- Tribunaux civils
- Efficacité des tribunaux
- Processus judiciaire
- Justice familiale
- Processus familial
- Services en ligne
- Technologie

En plus d'effectuer ces recherches, les auteurs se sont penchés sur des études soumises pour examen par des représentants du Sous-comité de la recherche. La pertinence, le contenu et l'applicabilité de toutes les études ont été évalués à la lumière des questions de recherche et de l'objet du projet.

Au total, 14 études et articles axés sur l'utilisation de la technologie dans le système de justice familiale et le système de droit civil ont été inclus dans l'examen. Pour chaque étude ou article, la référence est citée, suivie de l'objet, de la méthode et des principales constatations. Pour en savoir plus, les lecteurs peuvent consulter la source originale.

aider les gens à accéder au système de justice officiel (p. ex., tribunaux, avocats, juges), mais aussi pour donner accès aux programmes offerts à l'intérieur et à l'extérieur des tribunaux, ainsi qu'à l'information, aux ressources et aux outils qui aident à éviter, gérer et résoudre les problèmes et les différends juridiques familiaux (Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 2013).

Analyse des médias

Une analyse en ligne des articles dans les médias a aidé à relever les technologies qui ont été adoptées au cours des dix premiers mois de la pandémie par les tribunaux canadiens (droit familial, droit civil et droit pénal) pour s'adapter aux restrictions liées à la pandémie. Les tribunaux civils et criminels ont également été inclus pour aider à cerner des pratiques qui pourraient être adoptées par les tribunaux de la famille. L'analyse des médias a été faite à partir des sources suivantes : ProQuest, base de données universitaire limitée aux journaux et aux magazines; une source gouvernementale de surveillance des médias électronique et deux sources de nouvelles juridiques en ligne : *The Lawyers Daily* et *Slaw*. Au total, 28 articles ont été recensés qui portaient sur l'utilisation de la technologie par les tribunaux canadiens en raison de la pandémie de COVID-19 entre mars et décembre 2020. L'analyse s'est faite à partir des termes de recherche suivants :

- COVID-19
- Coronavirus
- Système de justice familiale
- Justice familiale
- Technologie
- Tribunaux
- Tribunaux de la famille

Limites

Les principales limites de l'approche de l'étude sont précisées ci-dessous.

- Il s'agit d'une analyse initiale de documents à partir d'un nombre limité de termes de recherche; elle ne doit donc pas être considérée comme exhaustive.
- Très peu d'évaluations accessibles au public mesurent l'incidence de la technologie sur l'accès à la justice familiale ou la mesure dans laquelle la technologie améliore l'expérience des personnes aux prises avec le système de justice familiale. Pour combler ces limites, la portée de l'examen a été élargie afin d'inclure de la documentation sur les technologies qui ont été utilisées dans le système de justice familiale et civile au Canada et à l'étranger.
- La bibliographie annotée et les articles des médias étaient limités aux documents publiés en anglais. Il se peut que des rapports et des articles aient aussi été publiés dans d'autres langues (p. ex., en français); toutefois, ils n'ont été pris en considération que s'ils étaient également offerts en anglais, compte tenu des ressources disponibles pour cette étude.
- Les études et les évaluations incluses dans l'examen ont été rédigées avant la pandémie de COVID-19. L'augmentation rapide de l'utilisation de la technologie attribuable à la pandémie a changé le fonctionnement du système de justice familiale. Étant donné qu'il n'y avait aucune étude d'évaluation ou de recherche récente, on a donc inclus, dans le présent rapport, des articles dans les médias qui aident à déterminer comment la

technologie a été utilisée. Nous aurons besoin d'études futures pour bien comprendre l'incidence de ces changements.

- Peu d'études comportaient des commentaires des utilisateurs, ce qui limitait la capacité d'évaluer l'incidence sur l'accès à la justice et l'amélioration de l'expérience. Les études futures devraient permettre de recueillir et d'évaluer les commentaires des fournisseurs de services et des utilisateurs.

Résultats

La section suivante fournit un résumé de quelques-unes des principales constatations des 14 études et de l'analyse des médias. La bibliographie annotée et l'analyse des médias fournissent de l'information sur des types particuliers de technologie étudiée et abordent des questions liées à la modernisation des systèmes de justice familiale et civile qui ne sont pas visées par le présent rapport.

Études sur l'utilisation de la technologie

Des 14 études recensées entre 2010 et 2020, six provenaient du Canada, trois, des États-Unis, quatre, de l'Australie et une, du Royaume-Uni. Six de ces études portaient sur le système de justice familiale (quatre au Canada, une en Australie et une au Royaume-Uni), huit, plus généralement, sur les systèmes de justice civile, et deux, sur les systèmes de justice familiale et civile. Les études comprises sont les suivantes :

- *Système canadien de justice familiale* : Tait, 2013; Tait, 2016; MacLennan, 2016; Malatest, 2019;
- *Système canadien de justice civile* : Salyzyn, 2012; Schellhammer, 2013;
- *Système étranger de justice familiale* : Bell, 2019; Hodson, 2019;
- *Système étranger de justice civile* : Cashman et Ginnivan, 2019; Greacen, 2019; Sourdin et coll., 2019; Toohey et coll., 2019; Prescott, 2017; Wolf, 2012.

Le terme « technologie », dans les documents examinés, fait référence à une vaste gamme de plateformes et de services en ligne. Sourdin et coll. (2019) ont classifié les technologies en trois différents types : celles qui soutiennent les personnes aux prises avec le système (technologies de soutien), celles qui remplacent des éléments du système qui étaient auparavant exécutés par les humains (technologies de remplacement) et celles qui perturbent ou transforment fondamentalement le système (technologies perturbatrices).

Types d'études

Cinq des six études canadiennes étaient des évaluations ou des examens de programmes, ou comprenaient un sondage auprès d'utilisateurs de programmes. L'une des études étrangères comporte une analyse statistique comparant une plateforme de résolution en ligne des

différends (RLD) aux pratiques judiciaires traditionnelles aux États-Unis. Ces études comprenaient une analyse des répercussions de la technologie sur l'accès à la justice. Les autres études étaient des analyses documentaires.

Dix des études ont été publiées au cours des cinq dernières années (de 2016 à 2019) et quatre ont été menées en 2012 et 2013. Il convient de noter que les évaluations et les examens de programmes faits au Canada portent tous sur des technologies de soutien et de remplacement en Colombie-Britannique. Il serait utile d'effectuer des études rigoureuses semblables au fil du temps pour la recherche sur l'utilisation des technologies perturbatrices.

Types de technologies

Le terme « technologie » est vaste et englobe divers outils. Dans les études et les articles examinés, la technologie va de l'utilisation de téléphones, d'imprimantes, de courriels et de moniteurs jusqu'au recours à l'intelligence artificielle. Toutefois, les mentions les plus nombreuses concernent l'utilisation de la vidéoconférence et des plateformes de dépôt et de communication électroniques, particulièrement dans les articles des médias.

Au Canada, avant 2020, la plupart des réformes avaient trait à des technologies de soutien et de remplacement, tandis que les études étrangères portaient également sur l'utilisation de l'intelligence artificielle, des algorithmes et de l'automatisation pour certains processus administratifs de prise de décisions.

Entre 2012 et 2017, les études ont surtout porté sur des technologies de soutien, comme le téléphone et la vidéoconférence, qui ont aidé à faciliter la RLD ou à offrir des programmes à distance (p. ex., sur le rôle parental après la séparation). Les études de 2019 ont porté sur des technologies de remplacement comme les plateformes numériques en ligne, qui remplacent les processus papier, ainsi que sur des technologies perturbatrices, qui appliquent l'intelligence artificielle et les algorithmes à la prise de décisions et à l'automatisation des processus judiciaires. Les auteurs des études de 2019 demandaient par ailleurs une modernisation des systèmes de justice familiale et civile par l'adoption de nouvelles technologies. Les annotations des études et des articles publiés dans les médias se trouvent respectivement aux annexes A et B. Vous trouverez à l'annexe C du présent rapport une liste de certaines des plateformes en ligne et des technologies numériques qui figurent dans les études.

Bien qu'il semble y avoir eu une augmentation du recours à la technologie entre 2012 et 2019, celle-ci a surtout été utilisée pour répondre au besoin d'accès à distance et pour accroître l'efficacité des processus administratifs. La technologie n'a pas été largement adoptée par les systèmes de justice familiale et civile avant la pandémie de COVID-19.

Au cours de celle-ci, les tribunaux canadiens se sont tournés vers la technologie de vidéoconférence pour entendre les affaires lorsque les mesures de santé publique limitaient les comparutions en personne devant les tribunaux. L'utilisation d'autres options de RLD (p. ex.,

médiation, arbitrage et droit familial collaboratif), l'adoption de plateformes virtuelles (p. ex., Zoom) par les tribunaux ainsi que la communication et le dépôt électroniques de documents sont devenus essentiels au fonctionnement du système judiciaire. Vous trouverez à l'annexe B du présent rapport une liste de certaines des plateformes en ligne et technologies numériques utilisées par les tribunaux canadiens pendant la pandémie qui ont été mentionnées dans des articles des médias.

Accès accru à la justice

Le contexte du Canada

Un certain nombre d'études canadiennes ont révélé que la technologie a accru l'accès ou amélioré l'expérience des participants aux systèmes de justice familiale et civile. D'après les conclusions de ces études, les services en ligne accessibles sur le Web offrent des avantages considérables, notamment la capacité des utilisateurs d'accéder aux services à distance, des coûts réduits, un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et la compatibilité mobile (MacLennan, 2016). La médiation en ligne ou virtuelle a amélioré l'accès aux services, l'efficacité administrative et la commodité. Les clients ont économisé du temps et de l'argent, et certains ont souligné l'avantage d'une séparation physique d'avec l'autre partie (Tait, 2013). On a également constaté que les programmes sur le rôle parental offerts en ligne après la séparation coûtaient moins cher à administrer que les programmes en personne. Cela a permis d'assouplir les horaires, d'éliminer le besoin de se déplacer et de faire garder les enfants, de joindre plus de gens et d'être plus accessible aux personnes vivant dans des collectivités rurales ou éloignées, sans service Internet (Tait, 2016).

On a constaté que les plateformes en ligne permettaient aux utilisateurs de cerner, d'atténuer ou de gérer leurs problèmes juridiques, ainsi que de trouver des ressources appropriées et des services en personne. Ces plateformes aident les utilisateurs à mieux comprendre les lois, les options juridiques et leurs responsabilités. Les utilisateurs se sentaient plus à l'aise de chercher des renseignements juridiques de façon indépendante, et comprennent mieux leurs problèmes juridiques (Malatest, 2019). Ces études canadiennes soulignent l'importance pour le système de justice d'offrir des services qui renforcent l'autonomie de l'utilisateur final, en particulier les plaideurs non représentés, et de permettre un accès rapide et facile aux services ou aux outils qui peuvent aider à régler les différends juridiques (MacLennan, 2016).

En 2020, les tribunaux canadiens (droit familial, droit civil et droit pénal) ont utilisé un certain nombre de technologies pour aider les tribunaux à fonctionner, notamment la téléconférence et la vidéoconférence (p. ex., Zoom, Skype) pour les audiences à distance, les règlements de différends, la RLD et la médiation. De nouveaux systèmes intégrés de gestion des cas et des plateformes virtuelles ont également été mis à l'essai[2] en reconnaissance de la nécessité de moderniser davantage le système judiciaire pour permettre l'accès à la justice malgré les

[2] Voir les articles des médias publiés entre juin et août 2020.

restrictions en matière de santé publique. La pandémie a fait ressortir la nécessité d'aller au-delà de la mise en œuvre d'un ensemble disparate de solutions technologiques pour permettre une plus grande intégration de la technologie en ligne avec les anciens systèmes de tribunaux de la famille en personne[3].

Dans le *Sondage national sur la justice de 2021* du ministère de la Justice du Canada, sondage d'opinion publique mené auprès de plus de 3 200 Canadiens, on demandait aux répondants dans quelle mesure ils seraient à l'aise d'avoir accès au système de justice familiale dans un certain nombre de scénarios faisant appel à la technologie. Environ 87 % des répondants ont indiqué qu'ils se sentaient modérément ou très à l'aise de chercher de l'information et de lire sur le système de justice familiale en ligne, 80 % se sentaient à l'aise de remplir des formulaires en ligne au moyen de formulaires PDF à remplir et 71 % se servaient de plateformes de vidéoconférence (p. ex., Zoom, MS Teams ou Google Meet) pour remplacer des réunions en personne, des séances de médiation ou des séances du tribunal (ministère de la Justice du Canada, 2021).

Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) désigne les processus logiciels ou les systèmes automatisés qui suivent un ensemble d'étapes préprogrammées ou computationnelles pour analyser des données afin d'en déduire une probabilité de résultat. L'IA ou les systèmes automatisés visent à améliorer l'accès à la justice en permettant aux clients de faire une partie ou la totalité de leur propre travail juridique ou en partageant les économies réalisées lorsque les avocats utilisent la technologie pour travailler plus efficacement (Bell, 2019). L'IA simple comprend des outils qui guident les utilisateurs vers une solution proposée à leurs problèmes. Les questions et les réponses sont générées en fonction des réponses de l'utilisateur. Par exemple, le tribunal de règlement des conflits au civil de la Colombie-Britannique est un outil en ligne qui fournit aux utilisateurs un « explorateur de solutions ». L'outil comprend des questions simples pour l'utilisateur au sujet de son différend et, en fonction de ces réponses, fournit des renseignements et des outils juridiques, classe le différend et présente le formulaire de demande en ligne approprié (Cashman, 2019; Bell, 2019)[4]. Rechtwijzer, une plateforme de résolution en ligne des différends similaire basée aux Pays-Bas, a orienté des couples qui se séparaient en les amenant à adopter une solution fondée sur les points d'entente grâce à un questionnaire guidé (Bell, 2019; Cashman, 2019). La plateforme Rechtwijzer a été remplacée par une nouvelle plateforme, Uitelkaar.nl; celle-ci guide les couples qui se séparent en les amenant à « concevoir leurs propres ententes de séparation » de façon similaire (Bell, 2019). Parmi les outils d'IA plus perfectionnés, mentionnons la plateforme d'analyse juridique de Lex Machina, qui utilise des données brutes provenant de quatre sources différentes, dont les tribunaux d'État et les tribunaux fédéraux, et qui fournit des analyses prédictives de divers

[3] Voir les articles des médias publiés entre septembre et décembre 2020.
[4] https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2021/04/T73424French_2.-Getting-Started_Web.pdf.

résultats : stratégies de dossiers fructueux; réponses ou résultats probables des décisions judiciaires d'après l'historique des décisions du juge sur une question donnée; et expérience en matière de litiges de l'avocat de la partie adverse, y compris l'expérience devant des juges et des tribunaux particuliers (Sourdin, 2019)[5]. Grâce à des outils allant de modules d'autoassistance automatisés de base à l'analyse prédictive, l'IA peut simplifier le processus juridique lors des interactions entre les utilisateurs, les avocats et le système de justice, donner accès à des solutions abordables et accroître l'efficience et la productivité d'intervenants juridiques. Toutefois, ces outils ne sont pas considérés comme des substituts aux conseils juridiques de professionnels ou au financement adéquat des tribunaux, de l'aide juridique et des services juridiques communautaires (Bell, 2019).

Résolution en ligne des différends

La RLD, initialement conçue comme plateforme numérique permettant aux gens de régler, entièrement en ligne, des différends commerciaux de faible valeur (p. ex., Amazon, eBay, PayPal), peut donner aux parties la capacité de résoudre des différends plus tôt, libérant ainsi des ressources juridiques et judiciaires qui peuvent alors traiter des questions complexes (Cashman et Ginnivan, 2019). Une RLD intégrée aux tribunaux qui combine diverses solutions numériques (p. ex., communication numérique, téléversement et réponse en ligne aux éléments de preuve) peut faciliter, pour un coût minime, la résolution rapide de la plupart des réclamations pour la grande quantité de différends de faible valeur pour lesquels les parties ne sont habituellement pas représentées et cherchent à obtenir une résolution rapide (Cashman et Ginnivan, 2019).

La plateforme en ligne est conçue pour fonctionner de façon asynchrone et en temps réel afin de limiter les obstacles à l'accès (Prescott, 2017). À l'instar d'un palais de justice, la plateforme permet aux parties d'échanger des arguments, des éléments de preuve et des renseignements, et de parvenir à une entente (Prescott, 2017). La RLD élimine ou minimise les obstacles causés par le coût, le temps et les retards liés à une présence devant les tribunaux. En effet, elle retire le processus de justice des lieux physiques; permet de passer d'un processus synchrone (en même temps) à un processus asynchrone (à des moments différents) pour le rendre plus pratique; et permet aux gens de régler les différends le plus tôt possible pour un coût minimal (Cashman et Ginnivan, 2019). Une analyse statistique de la plateforme judiciaire en ligne Matterhorn, aux États-Unis, a fait ressortir une clôture plus rapide, une conformité plus rapide et des taux de défaut plus faibles parmi les utilisateurs. L'efficacité des tribunaux a également été accrue grâce à la plateforme en ligne (Prescott, 2017).

[5] https://lexmachina.com/how-it-works/; https://lexmachina.com/legal-analytics/.

Considérations relatives à l'utilisation de la technologie

Bien que certaines données probantes indiquent que la technologie a amélioré l'accès aux tribunaux (en particulier pendant la pandémie) ainsi qu'aux services de justice familiale, les études ont également mis en évidence un certain nombre de limites qu'il est important de prendre en compte.

L'un des principaux points à considérer est l'inclusion numérique, qui permet à toutes les personnes et collectivités, y compris les plus désavantagées, d'accéder aux technologies de l'information et des communications, et d'utiliser celles-ci (Toohey et coll., 2019). L'un des principaux obstacles à l'accès, pour certains, est l'accessibilité et la fiabilité des services Internet ou des appareils permettant d'utiliser Internet en raison des coûts ou des services limités offerts dans les collectivités rurales ou éloignées (Cashman et Ginnivan, 2019). Cela comprend le risque de difficultés techniques lors de l'utilisation de services de conférence Web ou une capacité limitée d'utiliser certaines plateformes (Tait, 2013; 2016).

Les difficultés découlant de l'incapacité des fournisseurs de services (c.-à-d. des médiateurs) de lire des indices visuels et non verbaux ou de tenir compte de la dynamique du pouvoir lors de leurs interactions sur la plateforme en ligne ont également une incidence sur la prestation des services (Tait, 2013). Il faut par ailleurs veiller à ce que les services et les produits en ligne permettent de régler les problèmes d'accessibilité physique, notamment en permettant d'ajuster la taille des polices, en utilisant un vocabulaire facilement compréhensible et en facilitant la navigation (MacLennan, 2016).

Ces obstacles touchent de façon disproportionnée les communautés qui ont le plus besoin de solutions en matière d'accès à la justice (p. ex., personnes âgées, personnes handicapées, Autochtones, personnes de groupes défavorisés sur le plan socioéconomique, personnes vivant dans des collectivités rurales et éloignées, et personnes ayant l'anglais pour la langue seconde). Les plateformes en ligne qui ne tiennent pas compte du lien entre les désavantages socioéconomiques, la faible littératie numérique et l'exclusion du système juridique risquent de contribuer à une plus grande marginalisation.

Si l'on s'attend à ce que l'IA et les systèmes automatisés accroissent l'efficience et l'offre de solutions à faible coût pour certaines personnes, il pourrait y avoir des conséquences éthiques si l'on passait de l'utilisation de l'IA pour fournir des renseignements juridiques à son utilisation pour fournir des conseils juridiques. Les décisions en matière de droit familial sont hautement discrétionnaires, tandis que les systèmes d'IA utilisent des algorithmes pour déterminer l'issue des causes en fonction d'un sous-ensemble de causes des tribunaux qui ne contiennent pas les renseignements pertinents des affaires réglées hors cour. Ces systèmes supposent que l'expérience d'une population donne les résultats les plus équitables pour tous. Ils ne sont pas capables de reconnaître les préjugés systématiques. On craint également que l'IA et les programmes automatisés ne permettent pas de reconnaître ou de saisir les problèmes complexes dans les relations, comme la coercition, le contrôle ou la peur (Bell, 2019).

L'utilisation de la vidéoconférence et des plateformes en ligne (p. ex., dépôt électronique, communication de documents, RLD, médiation en ligne) a aidé à maintenir les tribunaux canadiens en activité pendant la pandémie. Toutefois, l'analyse des médias a permis de relever un certain nombre de préoccupations liées au passage soudain à la technologie pour garder les tribunaux ouverts, notamment la possibilité de problèmes de protection de la vie privée et d'intégrité lors de la mise en œuvre de procédures judiciaires en ligne, ainsi que des obstacles pour certains, y compris les populations défavorisées qui ont un accès limité au Wi-Fi, aux téléphones cellulaires et aux ordinateurs, et celles qui ont une faible littératie numérique. Les articles des médias ont également soulevé la nécessité d'aller au-delà de l'adoption d'un ensemble disparate de plateformes et de ressources en ligne au sein du système judiciaire existant pour intégrer pleinement la technologie et faire entrer les tribunaux canadiens dans le XXIe siècle[6].

Conclusion

Peu d'études examinent l'utilisation de la technologie au sein du système de justice familiale ou civile, que ce soit au Canada ou à l'étranger. De 2010 à 2019, les études ont porté principalement sur les technologies de soutien et de remplacement. À compter de 2019, l'utilisation de l'intelligence artificielle et des algorithmes pour la prise de décisions et l'automatisation des processus judiciaires ont également été examinés. La documentation montre qu'il y a eu une augmentation du recours à la technologie entre 2012 et 2019. Au cours de cette même période, les progrès de l'utilisation de la technologie ont été axés sur le besoin d'un accès à distance et de mesures d'efficience administrative (p. ex. utilisation de la vidéoconférence et mise en œuvre de plateformes de dépôt électronique et de mis au rôle en ligne). La technologie ne faisait pas partie intégrante du fonctionnement des systèmes de justice familiale ou civile canadiens jusqu'à ce que la pandémie de COVID-19 la rende essentielle pour aider à maintenir en activité les tribunaux et les autres services.

L'examen d'études canadiennes a révélé que la technologie a accru l'accès ou amélioré l'expérience de nombreuses personnes participant aux systèmes de justice familiale et civile. Les sites Web du système de justice permettent aux utilisateurs d'accéder aux services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des coûts réduits. Les clients bénéficient, à moindre coût, de services améliorés et plus pratiques, et d'une meilleure efficience administrative, grâce à des outils de médiation en ligne ou virtuels. On a constaté que les programmes en ligne liés au rôle parental après la séparation coûtent moins cher à administrer, permettent un horaire souple, éliminent le besoin de se déplacer et de faire garder les enfants, et permettent de joindre plus de gens. Les plateformes en ligne peuvent aider à autonomiser les utilisateurs en leur donnant accès à des ressources appropriées, en accroissant leur confiance lorsqu'ils cherchent des renseignements juridiques de façon indépendante et en améliorant leur compréhension de leurs problèmes juridiques.

L'analyse documentaire et l'analyse des médias ont également permis de cerner un certain nombre de considérations. Notamment, compte tenu du lien entre les désavantages

[6] Voir les articles des médias publiés entre septembre et décembre 2020.

socioéconomiques et la faible littératie numérique, l'utilisation accrue de la technologie dans le système de justice pourrait nuire à l'accès à la justice de certaines populations et marginaliser celles-ci davantage. De plus, l'utilisation de l'IA et de systèmes automatisés pour fournir des conseils juridiques en plus d'une information juridique soulève certaines considérations éthiques. Étant donné que l'IA et les systèmes automatisés s'appuient sur des algorithmes fondés sur les résultats de cas antérieurs, ils ne peuvent pas tenir compte du pouvoir discrétionnaire des juges ni reconnaître les préjugés systématiques, car ils présument que les décisions antérieures sont justes.

En 2020, les tribunaux canadiens (droit familial, droit civil et droit pénal) ont utilisé un certain nombre de technologies pour aider les tribunaux à fonctionner. La pandémie a fait ressortir la nécessité d'aller au-delà de la mise en œuvre d'un ensemble disparate de technologies pour permettre une intégration plus globale de la technologie au système. Des évaluations effectuées au fil du temps aideront à bien comprendre l'incidence des technologies sur l'accroissement de l'accès aux systèmes de justice familiale et civile.

Bibliographie

1. Bell, F. 2019. « Family Law, Access to Justice, And Automation ». *Macquarie-Law-Journal*, 19, 103-132. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/866290/Family-Law-Access-to-Justice-and-Automation.pdf
2. Cashman, P. et E. Ginnivan. 2019. « Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions ». *Macquarie Law Journal*, 19, 39-79. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0012/866289/Digital-Justice.pdf
3. Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale 2013. « L'accès à la justice civile et familiale. Une feuille de route pour le changement ». Accessible à : https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf[7]
4. Greacen, J. 2019. « Eighteen Ways Courts Should Use Technology to Better Serve Their Customers ». *Family Court Review*, 57(4), 515-538. Accessible à : https://iaals.du.edu/sites/default/files/documents/publications/eighteen_ways_courts_should_use_technology.pdf
5. Hodson, D. 2019. « The Role, Benefits, and Concerns of Digital Technology in the Family Justice System ». *Groupe international de droit de la famille*. Accessible à : https://www.iflg.uk.com/printpdf/989
6. MacLennan, S. 2016. « Empowerment, Technology, and Family Law ». *Accès électronique au ministère de la Justice*. 197-209. Les Presses de l'Université d'Ottawa. Accessible à : https://ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/35566/1/9780776624303_eAccess.pdf
7. Ministère de la Justice du Canada. 2021. « Sondage national sur la justice de 2021 ». Accessible à : https://www.bac-lac.gc.ca/fra/rrop/Pages/rrop.aspx[8]
8. Prescott, J.J. 2017. « Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology ». *Vanderbilt Law Review*, 70, 1993-2050. Accessible à : https://repository.law.umich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2912&context=articles
9. R. A. Malatest et Associates Ltd. 2019. « My Law BC Evaluation ». *Préparé pour la British Columbia Legal Services Society.* Accessible à : https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2019-06/MyLawBCevaluationReport2019_0.pdf
10. Salyzyn, A. 2012. « A New Lens: Reframing the Conversation about the Use of Video Conferencing in Civil Trials in Ontario ». *Osgoode Hall Law Journal,* 50(2), 429-463. Accessible à :

[7] Cette étude n'est pas comprise dans la bibliographie annotée, car elle n'a pas examiné en particulier l'utilisation de la technologie dans les services au tribunal de la famille ou de justice familiale.

[8] Cette étude n'est pas comprise dans la bibliographie annotée, car elle n'a pas examiné en particulier l'utilisation de la technologie dans les services au tribunal de la famille ou de justice familiale.

https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1026&context=ohlj

11. Schellhammer, E.P. 2013. « A Technology Opportunity for Court Modernization: Remote Appearances ». *Préparé pour l'Association des administrateurs judiciaires du Canada et le Centre canadien de technologie judiciaire*. Accessible à : https://silo.tips/download/a-technology-opportunity-for-court-modernization-remote-appearances
12. Sourdin, T. B. Li et T. Burke. 2019. « Just, Quick and Cheap: Civil Dispute Resolution and Technology ». *Macquarie Law Journal*, 19, 17-38. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0008/866294/Macquarie-Law-Journal-Vol-19.pdf
13. Tait, C. 2013. « Evaluation of the Distance Family Mediation Project: Report on Phase lll of the Technology-Assisted Family Mediation Project ». *Préparé pour la Mediate BC Society*. Accessible à : https://www.mediatebc.com/sites/default/files/Distance-Family-Mediation-Evaluation-Report-FINAL.pdf
14. Tait, C. 2016. « Evaluation of Online Parenting After Separation ». *Préparé pour le ministère de la Justice : Division des services de justice à la famille*. Accessible à : https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/about-bc-justice-system/justice-services-branch/fjsd/opas-report-phase2.pdf
15. Toohey, L., M. Moore, K. Dart et D. Toohey. 2019. « Meeting the Access to Civil Justice Challenge: Digital Inclusion, Algorithmic Justice, and Human-Centred Design ». *Macquarie Law Journal*, 19, 133-156. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0008/866294/Macquarie-Law-Journal-Vol-19.pdf
16. Wolf, J.M. 2012. « Collaborative technology improves Access to Justice ». *New York Journal of Legislation and Public Policy*, 3, 759-790. Accessible à : https://www.nyujlpp.org/wp-content/uploads/2013/01/Wolf-Collaborative-Technology.pdf

Annexe A : Bibliographie annotée

Les articles de la bibliographie annotée sont présentés en deux sections. La première contient les articles portant sur le système de justice familiale et la deuxième, sur le système de justice civile. Au sein de chaque section, les articles sont classés par ordre alphabétique d'auteur.

Littérature sur la justice familiale

Bell, F. 2019. « Family Law, Access to Justice, And Automation ». *Macquarie Law Journal*, 19, 103-132. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/866290/Family-Law-Access-to-Justice-and-Automation.pdf

Objet :

- L'article explore l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans le système de justice familiale de l'Australie.
- Il examine les avantages et les effets négatifs potentiels de l'utilisation de l'IA et de l'automatisation des systèmes de traitement des dossiers judiciaires dans le cadre d'une catégorie plus vaste de technologies numériques visant à remplacer les processus judiciaires exécutés à la main (p. ex., formulaires papier).

Méthodologie :

- L'auteure passe en revue la documentation sur l'IA et l'automatisation, et sur leur mise en œuvre dans la pratique juridique, en donnant des exemples de logiciels d'IA.
- L'auteure applique ces connaissances à la pratique du droit familial et aborde les avantages et les préoccupations liés à l'IA et à l'automatisation dans ce domaine de la pratique juridique.

Principales observations :

- L'IA est un terme générique qui désigne habituellement des processus logiciels ou des systèmes automatisés. Ces systèmes suivent un ensemble d'étapes de calcul ou d'étapes préprogrammées pour analyser les données afin d'en déduire une probabilité.
- L'apprentissage automatique supervisé peut être utile dans certains contextes juridiques (p. ex., examen des documents aux fins de la communication de la preuve) et, lorsqu'il est combiné à des systèmes spécialisés (p. ex., arbres décisionnels), il peut permettre l'élaboration d'outils plus sophistiqués.
- On croit que l'IA ou les systèmes automatisés améliorent l'accès à la justice en permettant aux clients de faire une partie (c.-à-d. dégroupage) ou la totalité de leur propre travail juridique, ou en partageant les économies réalisées par les avocats qui utilisent la technologie pour travailler plus efficacement.

- Des applications d'automatisation individuelles pourraient être utiles, car elles règleraient certains problèmes liés aux coûts pour les particuliers et des préoccupations relatives aux retards et aux inefficiences du système judiciaire.
- Exemples d'IA pour la diffusion d'information et la rédaction automatisée :
  - applications de regroupement de documents qui aident à la rédaction de documents juridiques pour les plaideurs et les avocats;
  - entrevues guidées en ligne et logiciel de remplissage de formulaires qui guident les utilisateurs étape par étape au cours du processus de litige et qui remplissent les formulaires en fonction de questions auxquelles l'utilisateur répond;
  - trousses « libre-service » pour différents formulaires, y compris celui du divorce.
- On peut utiliser un agent conversationnel ou un système expert comme Settify, système australien d'admission de clients en droit familial. Les clients potentiels peuvent y répondre à une série de questions avant leur première rencontre en personne avec un avocat et obtenir ainsi une liste d'instructions qui les aide à gagner du temps.
- Exemples d'applications d'analyse prédictive en IA :
  - recours aux mégadonnées pour fournir aux avocats et aux plaideurs les résultats probables d'une affaire potentielle d'après des affaires semblables (p. ex., système Split-Up de l'Australie);
  - lecture automatique de textes pour permettre à des programmes automatisés d'analyser de grands ensembles de données et de relever les tendances sans l'aide d'un être humain (p. ex., LexMachina).
- Exemples de RLD utilisant l'IA :
  - l'IA peut être utilisée comme médiateur ou décideur tiers (p. ex., système de résolution des différends Modria d'eBay);
  - Rechtwijzer (« route vers la justice »), application en ligne de règlement de divorces des Pays-Bas et du tribunal de règlement des conflits au civil de la Colombie-Britannique.
- Bien que l'IA et les systèmes automatisés puissent rendre les systèmes plus efficients et faciliter l'accès de certaines personnes à des solutions à plus faible coût, ils peuvent aussi mener à un système de justice à deux vitesses où le coût continue d'être un facteur dans l'accès aux avocats.
- L'IA et les systèmes automatisés pourraient entraîner des conséquences éthiques si l'on passe de la prestation de renseignements juridiques à la prestation de conseils juridiques.
- L'analyse prédictive par l'IA utilise les données des tribunaux, de sorte qu'elle omet des renseignements pertinents provenant de cas réglés hors cour.
- Les décisions en matière de droit familial sont hautement discrétionnaires, tandis que l'IA utilise des algorithmes pour déterminer l'issue probable en fonction d'un sous-ensemble de cas. Cela suppose que l'expérience d'une population donne les résultats les

plus « équitables » pour tous. Cela suppose également que les décisions antérieures sont justes alors qu'en fait elles ne le sont peut-être pas.

- Il se peut que l'IA et les programmes automatisés ne soient pas en mesure de reconnaître ou de saisir les problèmes complexes dans des relations comme « la coercition, le contrôle ou la peur ».
- L'IA et l'automatisation peuvent servir de compléments au travail des praticiens du droit familial. Les praticiens doivent comprendre qu'il y a des limites à l'IA et aux systèmes automatisés, en particulier pour les populations vulnérables.
- Il est important d'accroître l'accès à des solutions abordables comme les options automatisées d'« autoassistance »; toutefois, ces solutions ne devraient pas remplacer les conseils juridiques professionnels ou le financement adéquat des tribunaux, de l'aide juridique ou des services juridiques communautaires.

Greacen, J. 2019. « Eighteen Ways Courts Should Use Technology to Better Serve Their Customers ». *Family Court Review*, 57(4), 515-538. Accessible à : https://iaals.du.edu/sites/default/files/documents/publications/eighteen_ways_courts_should_use_technology.pdf

Objet :

- L'article décrit 18 façons d'élaborer des normes technologiques de prochaine génération pour les tribunaux afin de simplifier le processus du droit familial et d'accroître l'utilisation de la technologie « pour donner plus de pouvoirs aux plaideurs » grâce aux outils.

Méthodologie :

- Une analyse documentaire de la justice familiale et civile, de la technologie, des rapports des tribunaux et des sites Web des tribunaux.

Principales observations :

- Création de sites Web pour les tribunaux qui sont conviviaux pour les appareils mobiles afin de faciliter l'accès à l'information.
- Possibilité pour les plaideurs d'utiliser des téléphones intelligents pour présenter des photos, des vidéos ou d'autres renseignements dans les salles d'audience et d'utiliser le téléphone ou la vidéoconférence lors des comparutions devant les tribunaux (c.-à-d. le concept Apportez votre propre appareil, tout appareil qui peut être branché au système de présentation sans fil, programme de comparution par téléphone à distance de l'Alaska).
- Utiliser un logiciel de mise au rôle pour faciliter le traitement.

- Établir une structure de paiement en ligne pour les frais, les amendes et les autres obligations financières.
- Utiliser un logiciel de cartographie et des affichages interactifs qui fournissent une carte du palais de justice et des instructions sur la façon s'y retrouver.
- Offrir un accès à distance et en ligne à l'information et aux formulaires pour permettre de remplir les formulaires plus simplement.
- Permettre aux plaideurs non représentés de déposer des documents en ligne.
- Automatiser la création d'ordonnances ou de jugements pour des raisons d'efficience (p. ex., marquage de données pour les ébauches de formulaires d'ordonnance au lieu de l'utilisation d'images PDF enregistrées avec notes manuscrites, étiquetage XML, ou utilisation d'un seul champ de données dans le système de gestion des cas en instance pour enregistrer toutes les données marquées au sujet d'un seul cas).
- Créer des portails de tri en ligne.
- Recourir à la RLD.
- Utiliser la messagerie automatisée pour les tribunaux et la messagerie guidée pour les avis de cas en instance (p. ex., rappels, renseignements juridiques juste à temps, avis de dépôt, audiences devant les tribunaux, avertissements et tâches à faire).
- Utiliser des technologies accessibles, comme les téléphones intelligents ou d'autres appareils ou applications électroniques, pour simplifier les services (p. ex., enregistrement de la signification d'une assignation).
- Éliminer l'exigence de notarisation pour les dépôts devant les tribunaux.
- Ajouter des renseignements d'identification sur les plaideurs à leur profil de gestion de l'instance (adresse électronique, incapacité physique, déficience et autres besoins spéciaux).

Hodson, D. 2019. « The Role, Benefits, and Concerns of Digital Technology in the Family Justice System ». *Groupe international de droit de la famille*. Accessible à : https://www.iflg.uk.com/printpdf/989

Objet :

- L'article examine les avantages, les répercussions et les enjeux liés à l'utilisation de la technologie numérique dans le système de justice familiale pour l'administration, les règlements, la pratique et l'accès à la justice.

Méthodologie :

- L'auteur a passé en revue les rapports sur le droit familial et la justice du gouvernement du Royaume-Uni.

- Il a également examiné des programmes et des projets mis en œuvre dans divers pays, dont le Royaume-Uni, l'Australie, Singapour et les Pays-Bas.

Principales observations :

- L'auteur explore quatre éléments distincts du système de justice et leur relation avec la technologie numérique, plus précisément a) l'administration de la justice, b) le règlement de la justice, c) la pratique de la justice, et d) l'accès à la justice.
- Certains processus administratifs pourraient être simplifiés s'ils étaient déplacés en ligne pour en accroître l'efficience et l'accessibilité.
    - Automatisation et normalisation des formulaires ou des ordonnances afin d'en faciliter l'utilisation par les plaideurs non représentés et les praticiens du droit.
    - Dépôt et stockage électroniques (p. ex., projet pilote de dépôt électronique pour le divorce du gouvernement du Royaume-Uni).
    - Regroupement numérique des documents requis et dégroupage numérique des services.
    - Utilisation de feuilles de calcul intranet pour la documentation financière afin de stocker, de communiquer et d'organiser l'information au palais de justice ou au sein de l'administration.
    - Systèmes d'affichage de documents dans les salles d'audience.
    - Transcription assistée par ordinateur.
    - Interrogatoires préenregistrés ou à distance (un peu comme dans les tribunaux pénaux).
- Les technologies numériques peuvent être utilisées dans le processus de règlement pour permettre des économies et des gains d'efficience.
    - L'analyse prédictive fournie par l'IA pourrait produire des résultats semblables dans des cas simples ou servir à la recherche de données et à des enquêtes. Toutefois, les données sur le droit de la famille se limitent aux cas dont les tribunaux sont saisis.
    - Si on utilise des demandes en ligne pour simplifier le traitement des cas, on n'a pas besoin de salles d'audience ou du palais de justice (p. ex., système de résolution des différends Modria d'eBay). Le règlement en ligne se fait au moyen de demandes en ligne, d'audiences électroniques ainsi que de communications et de questions par voie numérique entre les parties et les décideurs, de l'analyse de cas et de la rédaction de décisions.
    - Les praticiens de la justice familiale changent leur façon de fournir des services juridiques en raison de l'utilisation accrue de la technologie, y compris le dégroupage des services, de sorte que les clients n'ont pas besoin d'un avocat tout au long du processus.

    - La médiation et la négociation électroniques (par vidéoconférence) exigent de nouvelles compétences, de nouvelles pratiques de travail, de nouvelles limites et de la formation.
    - La plateforme de divorce Rechtwijzer des Pays-Bas permet un traitement plus rapide de cas simplifiés sans éliminer le besoin de spécialistes juridiques.
- La technologie numérique ne peut mener à un meilleur accès à la justice que si les gens peuvent l'utiliser.
    - La population doit pouvoir accéder à la technologie et posséder une certaine littératie numérique.
    - L'accès à Internet est un problème pour certains, parfois en raison de la pauvreté, mais aussi dans certaines régions rurales et éloignées.
    - La capacité d'une personne de participer aux processus judiciaires en ligne peut également être compromise par la détresse émotionnelle, que les praticiens du droit sont formés pour gérer.
- Toute approche en ligne doit prendre en compte la satisfaction des besoins émotionnels des enfants et des besoins des victimes de violence familiale; il s'agit là de défis importants.

MacLennan, S. 2016. « Empowerment, Technology, and Family Law ». *Accès électronique au ministère de la Justice*. 197-209. Les Presses de l'Université d'Ottawa. Accessible à : https://ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/35566/1/9780776624303_eAccess.pdf

Objet :

- Des stratégies pour la prestation réussie de services en ligne sont présentées en fonction des leçons tirées des initiatives de services de vulgarisation et d'information juridiques (VIJ) de la Legal Service Society (LSS) de la Colombie-Britannique.

Méthodologie :

- Un examen des programmes et des initiatives en ligne de la LSS fournit des exemples de prestation réussie de services en ligne.

Principales observations :

- Bien qu'il existe toujours un fossé numérique entre les collectivités pauvres et les collectivités ayant un meilleur accès aux services numériques, certains services devraient être offerts en ligne (avec en complément des services d'impression au besoin).

- Les services en ligne offrent des avantages considérables : ils permettent aux utilisateurs d'accéder aux services à distance, réduisent les coûts, permettent un accès en tout temps et offrent une compatibilité avec les appareils mobiles.
- Il est important de fournir des services qui autonomisent l'utilisateur final et lui permettent d'accéder rapidement et facilement à des solutions pour ses questions juridiques.
- Les services et les produits offerts en ligne devraient aborder les problèmes d'accessibilité physique (p. ex., taille de police ajustable, vocabulaire simple à comprendre et facilité de navigation). La LSS a élargi ses produits pour inclure un service de clavardage en direct qui dirige les utilisateurs vers des renseignements pertinents.
- Pour éclairer l'élaboration du contenu, la LSS a collaboré avec un comité consultatif et entrepris des consultations communautaires, s'assurant ainsi que les ressources en ligne répondent aux besoins des utilisateurs.
- La LSS a mis en œuvre des laboratoires d'essai et d'écoute, ce qui a mené à une adaptation de la conception des formulaires judiciaires, y compris une entente de séparation interactive à remplir par l'utilisateur qui a connu un grand succès.
- Un réseau de défenseurs, d'intermédiaires communautaires, de membres du barreau privé, de bureaux d'aide juridique, d'agents locaux et de partenaires communautaires fait partie du réseau de la LSS; ils disposent d'un personnel formé pour aider les utilisateurs finaux à utiliser les services en ligne de la LSS.
- On a recours à des jeux et à la ludification pour éduquer les utilisateurs, de même qu'aux principes de conception des jeux pour motiver les utilisateurs à accomplir des tâches en ligne.
- On utilise des modules de questions interactifs et des services d'aiguillage des utilisateurs vers les ressources souhaitées pour aider les utilisateurs à naviguer sur les plateformes en ligne sans se sentir dépassés (p. ex., plateforme de divorce Rechtwijzer des Pays-Bas).
- L'utilisation de principes de conception émotionnelle qui favorisent l'autonomisation de l'utilisateur et encouragent ce dernier à exécuter le travail peut avoir une incidence sur les plateformes de prestation en ligne. En plus des services d'aiguillage, l'utilisation de questions réflexives peut mener les utilisateurs vers des résultats plus positifs.
- L'intégration de la VIJ et des services, notamment l'aiguillage et les plateformes de prestation de services en ligne comme la RLD, pourraient optimiser la prestation de services (p. ex., Rechtwijzer renvoie à la VIJ en droit familial à l'aide de services d'aiguillage et d'une série de services en ligne comme la médiation en ligne, la négociation et le suivi).

R. A. Malatest & Associates Ltd. 2019. « MyLawBC Evaluation ». *Préparé pour la British Columbia Legal Services Society.* Accessible à : https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2019-06/MyLawBCevaluationReport2019_0.pdf

Objet :

- Ce rapport présente les résultats d'une évaluation de MyLawBC et des services d'aiguillage connexes entre 2017 et 2019.

Méthodologie :

- Sondage dans une fenêtre contextuelle sur MyLawBC (n=1 823), sondage de rétroaction des utilisateurs (n=397), entrevues avec des représentants d'intervenants du système de justice (n=18), entrevues avec des utilisateurs des services d'aiguillage de MyLawBC (n=10) et données sur le trafic de Web Google Analytics (du 1er octobre 2017 au 31 janvier 2019).

Principales observations :

- MyLawBC est une plateforme Internet qui utilise des outils en ligne pour créer des plans personnalisés, aiguiller activement les utilisateurs vers des ressources et mettre ces derniers en relation avec des ressources en personne.
- La majorité des utilisateurs du site ont signalé avoir amélioré leur compréhension des lois, des solutions juridiques et de leurs responsabilités. Ils se sentaient plus à l'aise de chercher des renseignements juridiques de façon indépendante et comprenaient mieux leurs problèmes juridiques.
- Les représentants d'intervenants du système de justice avaient une opinion positive du site, car celui-ci permet aux utilisateurs de se défendre eux-mêmes, mais ils ont indiqué que les outils et l'information s'appliquent à des circonstances limitées. Les gens qui ont des problèmes juridiques plus complexes ont besoin d'une plus grande aide.
- Bien que le site semble améliorer l'accès à la justice dans le cas de problèmes juridiques simples, il existe une demande d'outils supplémentaires ou améliorés, ainsi que de la traduction des outils afin de les rendre accessibles aux personnes qui ne parlent pas anglais.

Tait, C. 2013. « Evaluation of the Distance Family Mediation Project: Report on Phase lll of the Technology-Assisted Family Mediation Project ». *Préparé pour la Mediate BC Society*. Accessible à : https://www.mediatebc.com/sites/default/files/Distance-Family-Mediation-Evaluation-Report-FINAL.pdf

Objet :

- Ce projet de médiation familiale assistée par ordinateur (ou projet de médiation familiale à distance) s'est déroulé en plusieurs étapes entre 2007 et 2012.
- Son principal objectif était de prouver le potentiel de l'utilisation de la technologie pour offrir des services de médiation de qualité aux familles en Colombie-Britannique et peut-être dans tout le Canada.

Méthodologie :

- Examen des documents du programme, des lignes directrices sur les pratiques élaborées pendant le projet pilote, des dossiers concernant les demandes de renseignements, des cas de médiation du projet pilote et des données démographiques de la Colombie-Britannique.
- Sondage auprès des clients (sur papier et en ligne).
- Entrevues téléphoniques et en personne auprès de médiateurs ayant participé au projet.

Principales observations :

- Les médiateurs préféraient les technologies vidéo aux téléphones fixes, aux téléphones cellulaires et au courrier électronique pour évaluer les questions de sécurité à distance.
- Les médiateurs ont laissé entendre que les cas peu conflictuels dans lesquels les deux parties sont à l'aise avec la technologie sont mieux adaptés à la médiation à distance. Toutefois, étant donné que les parties ne sont pas physiquement dans la même pièce, la médiation à distance pourrait également être bénéfique dans les cas de conflits importants.
- Les clients ont souligné qu'en plus d'améliorer l'accès au service, l'efficience et la commodité, cette solution a l'avantage de permettre une séparation physique de l'autre partie et d'économiser temps et argent.
- Les parties ont résolu les problèmes en tout ou en partie dans 85 % des cas où on a eu recours à des conférences Web, ce qui se compare aux taux de résolution pour d'autres médiations familiales où la technologie n'a pas été utilisée.
- Un peu plus de la moitié des médiateurs étaient d'avis que la difficulté de parvenir à une entente était à peu près la même pour la médiation à distance que pour la médiation en personne, mais certains ont eu l'impression que la mobilisation des parties pourrait être légèrement moindre pour la médiation à distance.
- La conférence Web a permis de simuler une médiation en personne, mais il y avait un risque de difficultés techniques.
- Dans l'ensemble, entre 60 % et 70 % des clients se sont dits satisfaits ou très satisfaits du processus de médiation et de ses résultats.

- Un tiers des répondants au sondage n'auraient pas pu utiliser un autre service pour régler leurs problèmes si le service de médiation à distance n'avait pas été mis à leur disposition.
- Les clients ont choisi la médiation à distance parce que l'autre partie et eux-mêmes vivaient dans des collectivités différentes; certains préféraient éviter les déplacements ou la médiation en personne, profiter de plus de souplesse quant à l'horaire, réduire les frais, ne pas nuire à l'environnement ou communiquer au moyen de la technologie.
- Chez les personnes âgées entre 40 et 49 ans, le téléphone a été plus utilisé que la conférence Web. Les personnes à faible revenu ont utilisé la conférence Web et les téléphones et cellulaires dans une proportion presque égale, tandis que celles à revenu plus élevé ont beaucoup moins utilisé le téléphone.

Tait, C. 2016. « Evaluation of Online Parenting After Separation ». ***Préparé pour le ministère de la Justice : Division des services de justice à la famille*****. Accessible à : https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/about-bc-justice-system/justice-services-branch/fjsd/opas-report-phase2.pdf**

Objet :

- Le rapport présente les constatations d'une évaluation en deux étapes qui a comparé les résultats, en Colombie-Britannique, du projet en ligne sur le rôle parental après la séparation Online Parenting After Separation (OPAS) à ceux du projet en personne sur le même sujet Parenting After Separation (PAS).

Méthodologie :

- L'évaluation a analysé, à des fins de comparaison, les données sur la participation à l'OPAS et au PAS, la rétroaction des clients et les données des tribunaux provenant des sites pilotes de l'OPAS et de six sites du PAS en personne.
- Les endroits ayant fait l'objet de la comparaison étaient Kelowna, Prince George, Nanaimo, Abbotsford, North Vancouver et Chilliwack.

Principales observations :

- L'OPAS comme le PAS avaient un plus grand nombre d'inscriptions que de personnes ayant terminé le cours. Bien que le taux de décrochage ait été plus élevé pour l'OPAS que pour le PAS au cours de la période du projet pilote, le taux d'achèvement des deux cours était semblable si l'on tient compte de l'activité des tribunaux.
- De sept à dix mois après leur participation, les participants au PAS étaient plus susceptibles d'avoir parlé à un médiateur ou d'avoir participé à des séances de

médiation, tandis que les participants à l'OPAS étaient plus susceptibles d'avoir parlé à un avocat.

- Le taux global de déjudiciarisation des tribunaux était de 11 % pour les participants au PAS et de 9 % pour les participants à l'OPAS.
- Les participants au PAS et à l'OPAS ont donné des notes positives pour la commodité et la convivialité des cours, la satisfaction, la volonté de recommander les cours à d'autres et l'atteinte des résultats d'apprentissage prévus.
- Les avantages cités du PAS avaient trait aux interactions entre les parents assistant aux séances et les animateurs, tandis que les désavantages étaient les inconvénients des horaires et le peu d'endroits où étaient données les séances.
- Les avantages cités de l'OPAS étaient la commodité de l'horaire, le fait de ne pas avoir à se déplacer ou à faire garder les enfants, la capacité de joindre plus de gens qu'avec le PAS, le coût d'administration moins élevé et l'accessibilité dans les petites collectivités où il y a un service Internet, mais où il n'est pas toujours possible de tenir des séances en personne.
- Les désavantages de l'OPAS sont le manque d'interaction interpersonnelle par comparaison avec le PAS en personne, les problèmes techniques, le besoin d'un accès à Internet haute vitesse, l'accès à un ordinateur, à une caméra Web et à d'autres équipements, ainsi que la connaissance de l'anglais.

Littérature sur le droit civil

Cashman, P. et E. Ginnivan. 2019. « Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions ». *Macquarie Law Journal*, 19, 39-79. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0012/866289/Digital-Justice.pdf

Objet :

- L'article examine comment la technologie numérique est utilisée pour régler un volume élevé de réclamations mineures pour un faible coût de transaction et compare son utilisation dans des recours collectifs complexes à grande échelle.
- Plus précisément, l'article examine l'utilisation de la technologie dans la prise en charge des clients, la gestion des réclamations, le processus de communication de la preuve, les procédures qui régissent les procès et la mise en œuvre des règlements.

Méthodologie :

- Une analyse documentaire étudie l'utilisation de la technologie numérique dans les tribunaux civils australiens et canadiens, et l'intégration de la RLD.

Principales observations :

- Le système de justice accuse souvent du retard par rapport à la société, en évolution rapide, qui dépend de plus en plus de la technologie numérique.
- La RLD a d'abord été conçue comme une plateforme numérique permettant aux gens de résoudre des différends commerciaux de faible valeur (p. ex. Amazon, eBay, PayPal) entièrement en ligne. Ce processus peut comprendre l'utilisation d'information fournie au moyen de services d'aiguillage, d'offres à l'aveugle, de solutions de rechange hybrides pour la résolution des différends (y compris la négociation facilitée et l'évaluation neutre préliminaire, avec l'apport humain ou des algorithmes d'IA), la communication numérique (comme la participation à distance ou par vidéo à des audiences et des services de messagerie asynchrone), le téléchargement d'éléments de preuve en ligne et la réponse à ceux-ci.
- La RLD intégrée aux tribunaux a eu un effet particulièrement important dans les différends de faible valeur à volume élevé, où les parties sont habituellement non représentées et cherchent une résolution rapide du différend.
- La combinaison de diverses solutions et méthodes numériques pouvant faciliter la résolution rapide de la plupart des réclamations à un coût minime devrait être adaptée à d'autres types de résolution de réclamations.

- La RLD peut donner aux parties le pouvoir de régler les différends rapidement, tout en libérant les ressources judiciaires pour traiter les questions complexes.
- Exemples de RLD :
    - projet des petites créances du tribunal civil et administratif de Victoria, et plateforme de droit familial de la Commission des services juridiques de l'Australie-Méridionale, en Australie;
    - tribunal de règlement des conflits au civil de la Colombie-Britannique, tribune obligatoire pour les différends relatifs aux petites créances de moins de 5 000 $ et toutes les réclamations relatives à des copropriétés;
    - Money Claim Online, au Royaume-Uni, qui permet aux personnes ayant des réclamations d'au plus 10 000 £ d'émettre une réclamation, de présenter une défense et de participer à une médiation en ligne;
    - tribunal des infractions au Code de la route du Royaume-Uni, qui permet aux parties de communiquer des éléments de preuve, de tenir des audiences continues au moyen de messages asynchrones et d'obtenir des décisions électroniques;
    - Rechtwijzer, aux Pays-Bas, plateforme en ligne pour la résolution des différends entre les parties qui permettait le dialogue, la médiation, l'arbitrage et l'examen neutre de toutes les ententes entre les parties, mais a été abandonnée après trois ans en raison des coûts;
    - Matterhorn aux États-Unis, plateforme de RLD infonuagique qui traite les réclamations à volume élevé au moyen de communications en temps réel ou asynchrones ainsi que de l'envoi de rappels aux parties, et permet à un tiers facilitateur, un médiateur ou un arbitre d'aider à régler les réclamations;
    - plateforme de RLD de l'Union européenne, qui offre une traduction automatique et facilite le règlement des plaintes des consommateurs découlant des transactions en ligne.
- La RLD est un moyen d'éliminer ou de réduire au minimum les obstacles causés par les coûts, le temps et les retards liés au recours aux tribunaux en :
    - retirant le processus judiciaire des lieux physiques;
    - passant d'un processus synchrone (en même temps) à un processus asynchrone (à différents moments) pour le rendre plus pratique;
    - permettant aux gens de régler les différends le plus tôt possible et à un coût minimal.
- Pour que la RLD soit efficace, les parties doivent avoir à la fois un accès numérique et la capacité de naviguer sur une plateforme en ligne. Si celle-ci ne tient pas compte du lien entre le désavantage socioéconomique, la faible littératie numérique et l'exclusion du système juridique, elle peut contribuer à une plus grande marginalisation.

- La RLD peut élargir la justice ouverte en rendant les processus plus transparents, mais peut aussi rendre ceux-ci plus opaques étant donné que les procédures sont retirées du domaine public.
- La permanence des renseignements et des éléments de preuve qui sont communiqués par l'entremise de la RLD est préoccupante, car certains renseignements de nature délicate pourraient être utilisés à mauvais escient dans l'avenir.
- La RLD peut renforcer l'équité procédurale en permettant une réflexion créative sur la façon de rendre le processus plus équitable. Cependant, cela dépend de la structure de la plateforme de RLD.
- Le conflit entre le désir de justice individuelle et la nécessité de régler les différends rapidement économiquement et de manière efficiente doit être résolu de façon créative.

Prescott, J.J. 2017. « Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology ». *Vanderbilt Law Review*, 70, 1993-2050. Accessible à : https://repository.law.umich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2912&context=articles

Objet :

- L'article examine les résultats de la mise en œuvre d'une plateforme de RLD pour améliorer l'accès à la justice au Michigan.

Méthodologie :

- Une analyse statistique a comparé la plateforme de RLD Matterhorn aux pratiques judiciaires traditionnelles dans les actions civiles.
- L'étude de cas a utilisé l'analyse de régression pour comparer la durée des cas, le pourcentage des amendes et des honoraires dus qui sont payés à la clôture des cas et le taux de défaut de paiement par rapport à l'accès à la justice et à l'efficience des tribunaux.

Principales observations :

- L'accès à la justice par les tribunaux a principalement nécessité l'accès à des palais de justice physiques et la disponibilité en personne et en temps réel de décideurs du système de justice.
- [TRADUCTION] « Aller devant les tribunaux coûte de l'argent, prend du temps, crée de la peur et de la confusion, et présente des risques réels et perçus. » (p. 1996)
- Dans le cas des litiges complexes nécessitant que l'on décide de la crédibilité des participants et comportant diverses formes d'éléments de preuve, il peut être avantageux d'engager les coûts nécessaires pour se rendre physiquement dans une salle d'audience;

toutefois, dans les cas simples pour lesquels les décisions peuvent être prises sur la base de documents, il n'est pas toujours nécessaire d'aller physiquement devant les tribunaux.

- L'utilisation des plateformes de RLD a permis de revoir la façon dont les gens se présentent devant les tribunaux.
- La technologie peut réduire les coûts non juridiques liés à l'utilisation des palais de justice et d'accroître l'accès à la justice, notamment :
    - coûts physiques qui limitent l'accès au palais de justice (p. ex., accès limité à un transport fiable, accessibilité pour les personnes ayant une déficience physique ou mentale et pour les populations vulnérables);
    - coûts psychologiques qui limitent la capacité de se présenter en cour (p. ex., anxiété, peur, stigmatisation, confusion, honte);
    - coûts économiques attribuables au fonctionnement des tribunaux sur des heures fixes (p. ex., coût du transport, pertes d'emplois ou d'autres occasions, absence de service de garde ou coût du service de garde).
- La plupart des technologies mises en œuvre aux États-Unis pourraient être classées dans les catégories suivantes : aide juridique à distance ou en ligne, remplissage de formulaires en ligne, technologie vidéo, services de tri, accès mobile et résolution de cas en ligne.
- La technologie a été utilisée comme point d'accès aux processus judiciaires traditionnels pour aider à faire un suivi des cas, à intégrer la mise au rôle, à effectuer le paiement en ligne des amendes et à réduire les arriérés.
- La technologie des plateformes en ligne vise à accomplir, dans un espace virtuel, ce que permet un palais de justice, soit réunir les parties pour qu'elles échangent des arguments, communiquent des éléments de preuve et des renseignements, et s'entendent sur un résultat particulier.
- La technologie des plateformes est conçue pour fonctionner de façon asynchrone et en temps réel au moyen de messagerie textuelle et vocale ainsi que de services de vidéoconférence, ce qui limite les obstacles à l'accès.
- Matterhorn facilite la RLD en intégrant un tiers décideur pour le règlement des différends au civil (p. ex., infractions au Code de la route, mandats non exécutés).
    - La plateforme applique des critères d'admissibilité pour déterminer si l'affaire d'un plaideur peut être réglée en ligne. Ce dernier conserve la possibilité de recourir à des procédures judiciaires en personne.
- Les résultats montrent que les dossiers sont fermés plus rapidement, que la conformité se fait plus rapidement (augmentation de l'efficience des tribunaux) et que le taux de défaut est plus faible parmi les utilisateurs de Matterhorn.
    - Ce type de technologie pourrait aider à améliorer l'efficience du traitement des cas à risque de défaut plus tôt dans le processus de résolution.
    - Il pourrait également contribuer à améliorer la conformité en ce qui a trait aux honoraires et aux amendes, car l'amélioration de l'accès aux décideurs pourrait

favoriser des relations plus productives entre les plaideurs et les intervenants des tribunaux ou les organismes d'application de la loi.

- Bien que la perception de l'équité procédurale, lors de l'utilisation de Matterhorn par les plaideurs, n'était pas dans la portée de l'étude, les résultats du sondage ont révélé que les utilisateurs ont vécu des expériences positives sur le plan de l'accessibilité et de la convivialité.
- La technologie des plateformes en ligne peut réduire la durée des cas, améliorer la satisfaction des plaideurs et permettre aux tribunaux publics de rester ouverts, adaptés, efficients et efficaces.

Salyzyn, A. 2012. « A New Lens: Reframing the Conversation about the Use of Video Conferencing in Civil Trials in Ontario ». *Osgoode Hall Law Journal*, 50(2), 429-463. Accessible à : https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1026&context=ohlj

Objet :

- L'article examine l'utilisation de la vidéoconférence dans les salles d'audience de l'Ontario pour les témoignages dans les procès civils, et son potentiel de transformation.

Méthodologie :

- Une analyse documentaire de rapports évaluant l'utilisation de la vidéoconférence, des données sur les cas de l'Ontario et de la documentation juridique.

Principales observations :

- La technologie des vidéoconférences modifie l'interaction entre les participants au tribunal par rapport à la présence physique au palais de justice.
- La vidéoconférence peut nuire à l'évaluation de la crédibilité selon le témoin (p. ex., les enfants sont moins crédibles que les experts).
- Des études ont révélé que la technologie de vidéoconférence peut nuire aux liens affectifs entre les participants aux tribunaux et entraîner un traitement plus sévère par les juges et les autres décideurs.
- Il faut faire preuve de prudence, car l'incidence de la vidéoconférence sur différentes populations n'est toujours pas établie clairement, et cela pourrait entraîner un traitement inégal devant la justice. Les communautés vulnérables pourraient subir de façon disproportionnée les effets négatifs des technologies judiciaires sur la qualité des décisions.
- Bien que la vidéoconférence soit prometteuse pour rendre les tribunaux plus accessibles aux populations du Nord, la qualité de l'accès à cet outil est un facteur important.

- La technologie de vidéoconférence ouvre la voie à des sites d'arbitrage multiples, simultanés et interactifs. Toutefois, elle peut avoir une incidence sur la solennité et le respect du système de justice civile en perturbant la géographie du processus décisionnel.
- La nature publique des tribunaux contribue au fonctionnement des démocraties, et la suppression de cet aspect peut miner la légitimité du système juridique.
- Les points à prendre en compte pour accroître l'utilisation de la vidéoconférence doivent dépasser le coût et l'efficience.

Schellhammer, E.P. 2013. « A Technology Opportunity for Court Modernization: Remote Appearances ». *Préparé pour l'Association des administrateurs judiciaires du Canada et le Centre canadien de technologie judiciaire*. Accessible à : https://silo.tips/download/a-technology-opportunity-for-court-modernization-remote-appearances

Objet :

- Le présent document examine comment les comparutions à distance sont actuellement utilisées par les tribunaux, dans quelles circonstances elles sont appropriées, qui peut comparaître à distance et comment la technologie peut être utilisée pour améliorer l'efficience des tribunaux et promouvoir l'accès à la justice.

Méthodologie :

- Un sondage des participants au tribunal (n=218).

Principales observations :

- Il serait utile de connaître les pratiques existantes pour les comparutions à distance ou l'accessibilité des technologies dans le cadre du processus décisionnel (tant pour les plaideurs que pour les intervenants du système de justice).
- L'examen des approches employées par diverses administrations permettrait de comprendre les développements actuels et la façon dont ces approches pourraient être adoptées au Canada.
- Il doit y avoir des protocoles normalisés et des pratiques exemplaires pour les tribunaux.
- Les comparutions à distance peuvent faciliter la tâche des Canadiens géographiquement isolés.
- Il faut concilier le principe du droit à la confrontation, prévu par la common law, et la solennité des tribunaux avec la mise en œuvre de nouvelles technologies comme les comparutions à distance et le respect des principes sous-jacents du système de justice.
- L'efficience est l'un des principaux avantages de l'utilisation des comparutions à distance en raison des économies qu'elle permet pour le processus judiciaire. Toutefois,

cette efficience doit être soigneusement évaluée pour s'assurer que les principes d'équité sont respectés tout au long du processus.

Sourdin, T., B. Li et T. Burke. 2019. « Just, Quick and Cheap: Civil Dispute Resolution and Technology ». *Macquarie Law Journal*, 19, 17-38. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0008/866294/Macquarie-Law-Journal-Vol-19.pdf

Objet :

- L'article explore la façon dont la technologie peut contribuer aux approches de résolution des différends civils grâce à un examen des avantages et des préoccupations relevés pour différentes catégories de technologies (de soutien, de remplacement et perturbatrices).

Méthodologie :

- Analyse documentaire des technologies actuelles et potentielles qui peuvent être mises en œuvre dans le système de justice civile.

Principales observations :

- Les différents types de technologies utilisés dans la résolution des différends peuvent être classés dans les catégories suivantes : technologies de soutien (p. ex., applications juridiques gratuites en ligne), technologies de remplacement (p. ex., vidéoconférence) et technologies perturbatrices (p. ex., intelligence artificielle (IA)).
- Les conséquences prévues et imprévues suivantes ont été relevées lors de la mise en œuvre de la technologie :
  - perceptions selon lesquelles la technologie peut nuire à l'équité, à la qualité, à la rapidité et à l'objectivité des procédures;
  - accessibilité des technologies; sont-elles faciles à utiliser et accessibles aux populations vulnérables ou isolées géographiquement?
  - capacité d'accéder aux services en fonction de l'âge, de l'emplacement géographique et de la situation économique;
  - délaissement de la procédure en raison de l'utilisation de la technologie (la visibilité limitée a une incidence sur la perception du public que la justice « est rendue »);
  - incidence du coût ou de l'état de préparation de différents secteurs sur la mise en œuvre des technologies.

- Technologies de soutien : aider à informer, soutenir ou conseiller les personnes aux prises avec le système de justice civile. Si les ressources que l'on peut offrir sont limitées pour les problèmes juridiques complexes, les technologies de soutien comme les ressources d'éducation en ligne et les applications de services juridiques gratuits peuvent aider les gens à trouver des renseignements et des conseils juridiques

appropriés (p. ex., applications de services juridiques gratuits), des conseils en ligne ou des applications de vidéoconférence (p. ex., Zoom, Skype).

- Technologies de remplacement : utiliser souvent la vidéoconférence ou d'autres plateformes pour remplacer certaines fonctions ou mesures exécutées en personne et pour atténuer certains problèmes auxquels font face les personnes géographiquement isolées (p. ex. tribunal de règlement des conflits au civil en Colombie-Britannique, ligne de conseils sur les relations familiales en Australie).
- Technologies perturbatrices : changer la façon dont les juges et les professionnels du droit administrent la justice et recourent à l'intelligence artificielle (IA) pour prendre des décisions judiciaires en utilisant les mégadonnées pour l'analyse inférentielle et prédictive (p. ex. outil Deadbeat Map, qui indique l'emplacement des débiteurs en Chine, et LexMachina, outil d'analyse des données) ainsi que l'automatisation pour faire évoluer les capacités des systèmes d'exploitation informatiques des tribunaux. Des préoccupations ont été soulevées au sujet de la visibilité du processus judiciaire, de l'éthique et de la façon dont l'intelligence artificielle pourrait influer sur le rôle exécutif de la magistrature.
- La mise en œuvre appropriée des technologies et des approches exige que le système de justice civile conçoive des programmes tenant compte de l'interaction globale entre les intervenants des tribunaux et les plaideurs pour « veiller à ce que la procédure établie soit suivie ».
- Le dégroupage des services juridiques est suggéré, car les clients sont plus susceptibles de chercher à obtenir des services de portée limitée (technologies de soutien) lorsqu'ils essaient de résoudre des différends.
- La préservation du concept de justice ouverte comprend le maintien de la perception d'équité administrative et d'accès à la justice.
- Lorsqu'on utilise la technologie pour résoudre des différends, il est important de tenir compte de l'efficacité par rapport à l'efficience du système. Comment les tribunaux peuvent-ils demeurer justes sans perdre la qualité des résolutions « justes », surtout lorsqu'il faut déterminer si les processus sont considérés comme justes et équitables.

Toohey, L., M. Moore, K. Dart et D. Toohey. 2019. « Meeting the Access to Civil Justice Challenge: Digital Inclusion, Algorithmic Justice, and Human-Centred Design ». *Macquarie Law Journal*, 19, 133-156. Accessible à : https://www.mq.edu.au/__data/assets/pdf_file/0008/866294/Macquarie-Law-Journal-Vol-19.pdf

Objet :

- Cet article examine deux des défis les plus importants liés à l'utilisation de la technologie en Australie pour accroître l'accès à la justice civile : l'inclusion numérique et la justice algorithmique.

Méthodologie :

- Une analyse de la documentation est faite pour explorer l'ampleur du changement technologique dans la justice civile, qui va de la prestation de renseignements juridiques aux plateformes d'automatisation.

Principales observations :

- Parmi les innovations technologiques susceptibles d'avoir une grande incidence sur l'accès à la justice dans les différends au civil, mentionnons :
    - de nouvelles façons d'offrir des services (p. ex., tribunaux en ligne, dépôt électronique et appels en ligne);
    - la facilitation de l'autoassistance par l'offre d'outils en ligne conviviaux et gratuits ou peu coûteux, comme des formulaires judiciaires, des vidéos et des renseignements juridiques;
    - des générateurs dégroupés pour le dépôt de documents juridiques;
    - l'utilisation d'applications juridiques mobiles;
    - le développement de plateformes d'automatisation.
- L'accès à la justice englobe la justice procédurale et la justice fondamentale. Il faut veiller à ce que la justice soit toujours perçue comme ayant un certain niveau d'intégrité et d'exactitude, et à ce que la justice soit rapide, peu coûteuse et conforme aux cadres des droits de la personne.
- L'inclusion numérique reconnaît l'existence d'obstacles pour certaines communautés qui ont particulièrement besoin de solutions en matière d'accès à la justice (c.-à-d. personnes âgées, personnes handicapées, Autochtones, personnes de communautés défavorisées sur le plan socioéconomique, collectivités rurales et éloignées, et personnes ayant l'anglais comme langue seconde). Cela peut aboutir à un système de justice à deux vitesses.
- Le biais algorithmique désigne les situations dans le cadre desquelles soit les règles incluses dans un algorithme sont biaisées, soit la technologie ne parvient pas à exécuter les règles requises, ce qui entraîne un biais, ou une combinaison des deux éléments.
- « L'éclairage de la boîte noire (*Black Box* Tinkering) » est une méthode qui consiste à présenter différents scénarios à un algorithme pour révéler le processus décisionnel et cerner les biais.
- La conception juridique reconnaît que les utilisateurs jouent un rôle clé dans l'innovation des systèmes juridiques en mettant l'accent sur l'utilité et la mobilisation des services juridiques.

Wolf, J.M. 2012. « Collaborative technology improves Access to Justice ». *New York Journal of Legislation and Public Policy*, 3, 759-790. Accessible à : https://www.nyujlpp.org/wp-content/uploads/2013/01/Wolf-Collaborative-Technology.pdf

Objet :

- Le présent article explore des façons d'utiliser des technologies de collaboration interactive par Internet afin d'améliorer l'accès à la justice pour les personnes non représentées.

Méthodologie :

- Un examen des politiques et des lois aux États-Unis.

Principales observations :

- Les Américains à revenu faible ou modeste règlent leurs affaires juridiques sans l'aide d'avocats.
- Les personnes non représentées subissent des conséquences négatives, en grande partie en raison de leur méconnaissance des procédures de base.
- La technologie collaborative devrait être utilisée pour aider les personnes non représentées à accéder à des solutions et à résoudre des différends par des moyens plus appropriés que les litiges.
- La technologie collaborative et les logiciels et services interactifs par Internet (p. ex., RLD, services d'assemblage de documents en ligne, technologie de dégroupage et de prestation, et adaptation créative de technologies familières) pour le dégroupage permettent aux personnes non représentées de régler des différends par des moyens plus appropriés que les litiges. Ces éléments visent à réduire le déficit de connaissances juridiques des personnes non représentées ainsi qu'à rendre les services juridiques traditionnels et d'autres méthodes de résolution des différends plus accessibles et abordables afin de combler l'écart en matière de justice.
- La RLD comprend des systèmes de tri automatisés en ligne pour aider les personnes non représentées à choisir le mécanisme de résolution des différends le plus approprié, notamment :
    - centre de résolution de la Colombie-Britannique (algorithme Modria);
    - Juripax (Pays-Bas et Allemagne) et The Mediation Room (Royaume-Uni) offrent aux médiateurs et aux parties des environnements de RLD complets.
- Services d'assemblage de documents en ligne, qui aident les personnes non représentées à traiter les documents judiciaires, par exemple :
    - A2J Author (États-Unis) : outil gratuit permettant de créer et d'appliquer des formulaires judiciaires en ligne, et de télécharger ceux-ci sur un serveur. Les

personnes non représentées peuvent utiliser un logiciel d'entrevue structurée pour remplir et imprimer des documents judiciaires prêts à être déposés;
    - EZLegalFile (États-Unis) : services d'assemblage de documents et de collecte de données en ligne pour les personnes non représentées;
    - I-Can! Legal (États-Unis) : aide les personnes non représentées à remplir des formulaires judiciaires;
    - Legal Genie (Legal Aid Society of Orange County) : système de questions assisté aidant à remplir des formulaires judiciaires et des actes de procédure, et pouvant également mettre en contact des personnes non représentées avec un avocat qui se chargera d'examiner les documents et d'offrir des conseils juridiques;
    - Legal Services National Technology Project, Pro Bono Net, LegalZoom et LawHelp.
- La technologie pour le dégroupage et la prestation des services juridiques comprend les suivants.
    - RocketLawyer : outil en ligne de recommandation de services juridiques qui permet de remplir des formulaires, de faire examiner des documents par un avocat, de bénéficier de services à faible coût et de trouver un avocat;
    - AVVO et LawPivot : externalisation ouverte en ligne qui offre des services de consultation gratuits de type « Demandez à un avocat ».
- Adaptation créative de technologies en ligne familières comme la vidéoconférence, l'enseignement vidéo en ligne, les services en ligne de type « Demandez à un bibliothécaire », les milieux de travail en ligne, la consignation de notes aux dossiers en ligne et les services de cartographie mentale en ligne.

Annexe B : Analyse des articles dans les médias portant sur l'utilisation de la technologie dans les tribunaux canadiens en période de COVID-19

La première section de cette revue de presse comprend des articles publiés dans les médias canadiens durant les trois premiers mois de la pandémie (de mars à mai) qui mettent l'accent sur l'utilisation de la technologie comme solution temporaire pour garder les tribunaux canadiens ouverts. La deuxième section comprend des articles de l'été (juin à août) mettant l'accent sur la mise à l'essai et la mise en œuvre de nouvelles technologies, qui ne sont plus considérées comme une solution temporaire. La troisième section comprend des articles des quatre derniers mois de l'année (septembre à décembre) qui mettent l'accent sur ce à quoi pourrait ressembler un système judiciaire moderne après la pandémie. Dans chaque section, les articles sont classés par ordre alphabétique d'auteur. La plupart d'entre eux portent sur les systèmes de justice familiale et civile, mais certains articles sur le système de justice pénale ont été inclus, car ils contiennent des exemples ou des commentaires qui pourraient s'appliquer au système de justice familiale. Voici un aperçu des 28 articles des médias qui ont été inclus dans l'analyse.

Période	**Nombre d'articles**	**Sources**	**Accent**
De mars à mai	11	CBC News, Global News, Toronto Star, National Post, Canadian Lawyer Magazine, Slaw, Toronto Sun, Vancouver Sun, Ontario Family Blog	Utilisation de la technologie pour garder les tribunaux ouverts
De juin à août	14	CBC News, Vancouver Sun, Toronto Sun, Ottawa Citizen, The Globe and Mail, OurWindsor.ca, Lawyer's Daily	Essai de nouvelles technologies
De septembre à décembre	3	Lawyer's Daily, Financial Post, Ottawa Citizen	Adopter une approche intégrée plutôt qu'un ensemble disparate d'approches

De mars à mai 2020

Carolino, B. Le 9 avril 2020. « COVID-19 and the courts: April 9 update ». Canadian Lawyer Magazine. Accessible à : https://www.canadianlawyermag.com/news/general/covid-19-and-the-courts-april-9-update/328509

> Les tribunaux explorent des solutions à distance et virtuelles (p. ex., téléphone et vidéoconférence) pour s'assurer de préserver le bon niveau de sécurité et de produire des dossiers judiciaires fiables. Parmi les autres considérations abordées, mentionnons l'interdiction d'enregistrer et de rediffuser les audiences virtuelles de même que les types de mandats de perquisition qui peuvent être obtenus au moyen d'un processus de télémandat.

Harnick, C. Le 27 mai 2020. « Opinion: Use the COVID-19 pandemic gains to continue modernizing Ontario courts ». Toronto Star. Accessible à : https://www.thestar.com/opinion/contributors/2020/05/27/use-the-covid-19-pandemic-gains-to-continue-modernizing-ontario-courts.html

> La réaction à la pandémie a fait ressortir la lenteur du processus de modernisation des tribunaux. Les coûts financiers et humains du système sont élevés, et la demande de services a dépassé le système. Au fur et à mesure que le changement se produit, il est important que la modernisation du système ne signifie pas simplement la numérisation des mêmes processus et pratiques séculaires.

Ibrahim, H. Le 16 avril 2020. « Top trial judge says COVID-19 reveals value of remote justice ». CBC News. Accessible à : https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/remote-appearances-new-brunswick-court-of-queens-bench-tracey-deware-1.5535054

> Même si les tribunaux du Nouveau-Brunswick permettaient déjà depuis un certain temps aux gens de comparaître par téléphone ou vidéoconférence, cela n'était pas considéré comme une solution intéressante jusqu'à ce que la pandémie incite les tribunaux à entendre des cas de ces façons. Maintenant que l'importance de la technologie est devenue évidente, on espère qu'elle sera utilisée davantage pour inclure les gens qui ne peuvent se rendre en cour.

Kirwin, L. Le 30 mars 2020. « Wake-up Call – Covid-19: Now's the time to use technology in the Ontario Family courts ». Ontario Family Law Blog. Accessible à : https://www.ontariofamilylawblog.com/2020/03/articles/children-custody-and-access/wake-up-call-covid-19-nows-the-time-to-use-technology-in-the-ontario-family-courts/

La pandémie a causé la fermeture des tribunaux de la famille même s'il existe des solutions virtuelles (p. ex., Skype et Zoom) qui pourraient permettre de traiter les cas et que les risques pour les familles d'un arrêt sont trop élevés. La COVID-19 est un signal d'alarme pour la profession juridique, car le système de justice a été propulsé vers l'avenir et ne peut plus attendre que l'utilisation de la technologie soit acceptée.

Loriggio, P. Le 20 mars 2020. « Criminal and Family trials on hold as Ontario court takes new steps on COVID-19 ». Global News. Accessible à : https://globalnews.ca/news/6708739/criminal-family-court-ontario-coronavirus/

Seules les affaires pénales et civiles urgentes seront entendues jusqu'en juin. Les tribunaux limitent les comparutions en personne, mettent en œuvre la distanciation sociale et examinent la capacité des technologies audio et vidéo pour réduire davantage les contacts en personne.

Marshall, K. Le 8 avril 2020. « Opinion: Maybe COVID-19 is what it will take to modernize Canada's antiquated courts ». National Post. Accessible à : https://nationalpost.com/opinion/opinion-maybe-covid-19-is-what-it-will-take-to-modernize-canadas-antiquated-courts

La pandémie a mis en lumière de véritables problèmes d'accès à la justice au sein du système judiciaire canadien, qui était déjà frappé de longs délais. Les tribunaux ont très peu de moyens de fonctionner à l'extérieur du palais de justice étant donné le manque de technologies modernes qui appuieraient les audiences à distance et permettraient au personnel judiciaire et aux juges de travailler à distance. Bien que le coût de la modernisation du système de justice soit considérable, l'accès à la justice dépend d'une technologie qui n'a pas encore été adoptée.

Mulgrew, I. Le 19 avril 2020. « Ian Mulgrew: Law Society of B.C. trying to Zoom into 21st Century ». Vancouver Sun. Accessible à : https://vancouversun.com/news/ian-mulgrew-law-society-of-b-c-trying-to-zoom-into-21st-century/

L'occasion se présente d'utiliser la pandémie pour non seulement moderniser le système judiciaire en adoptant la technologie, mais aussi réformer l'ensemble du système de justice afin de réduire les inefficiences et d'accroître l'accès à la justice.

Pazzano, S. Le 23 mai 2020. « Family lawyers, pandemic jump-start 'technological revolution' in criminal courts ». Toronto Sun. Accessible à : https://torontosun.com/news/crime/family-lawyers-pandemic-jump-start-technological-revolution-in-criminal-courts

La pandémie a mené à une utilisation accrue de la technologie, mais certains avocats en droit familial participent à des procès électroniques et travaillent en mode virtuel depuis des années, en plus de tenir des conférences d'arbitrage et de médiation par téléconférence.

Salyzyn, A. Le 17 avril 2020. « 'Trial by Zoom': What virtual hearings might mean for open courts, participant privacy and the integrity of court proceedings ». Slaw: Canada's Online Legal Magazine. Accessible à : http://www.slaw.ca/2020/04/17/trial-by-zoom-what-virtual-hearings-might-mean-for-open-courts-participant-privacy-and-the-integrity-of-court-proceedings/

Étant donné que les audiences se déroulent maintenant en ligne, on se demande à quoi devraient ressembler des tribunaux ouverts. Les questions soulevées incluent notamment l'accès du public, la protection des renseignements personnels, les répercussions non intentionnelles sur les expériences des participants et les résultats des cas.

Sixta, M. Le 15 avril 2020. « Opinion: How COVID-19 could force changes to family courts, modernize access to the justice system ». CBC News Opinion. Accessible à : https://www.cbc.ca/news/opinion/opinion-family-law-courts-access-corononavirus-1.5516067

La fermeture des tribunaux sauf pour les affaires urgentes rend encore plus importante la promotion d'autres solutions de résolution en ligne des différends (p. ex., médiation, arbitrage et droit familial axé sur la collaboration) ainsi que la sensibilisation connexe du public. Les tribunaux sont forcés d'apporter des changements aux procédures qui se font attendre depuis longtemps afin d'accroître l'accès à distance et les processus en ligne (p. ex., règles sur la notarisation des affidavits, système de dépôt par courriel). Ces changements pourraient contribuer à désengorger les tribunaux en éliminant des litiges inutiles, à moderniser les procédures et à changer la mentalité des couples qui divorcent.

Stefanovich, O. Le 31 mars 2020. « Courts scramble to modernize to keep the system working in a pandemic ». CBC News. Accessible à : https://www.cbc.ca/news/politics/stefanovich-

covid19-exposes-court-shortcomings-1.5502077?cmp=newsletter_CBC%20News%20Morning%20Brief_879_14259

La pandémie a forcé les tribunaux à se moderniser, mais ceux-ci font des pieds et des mains pour essayer de s'adapter au système en utilisant une technologie désuète. Les tribunaux civils sont également aux prises avec des arriérés en raison de l'absence de règles et de procédures pour fonctionner virtuellement. On craint que la confiance du public dans le système de justice puisse être mise à l'épreuve en raison de tous les retards.

De juin à août 2020

Burns, I. Le 22 juillet 2020. « Alberta Court of Appeal launching public portal of e-filing system Aug. 31 ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/20190/alberta-court-of-appeal-launching-public-portal-of-e-filing-system-aug-31?category=access-to-justice

Le système de gestion de la Cour d'appel de l'Alberta (Alberta Court of Appeal Management System, CAMS), lancé à la fin d'août, est un système complet qui permet aux utilisateurs d'interjeter appel, de déposer des documents, de payer les frais applicables et plus encore par voie électronique. Tous les documents et les autres renseignements sur leurs cas, y compris le texte complet de tous les documents déposés, les échéances, les dates d'audience, les résultats etc., seraient accessibles en ligne.

Chaudhri, S. Le 22 août 2020. « Chaudhri: Workers wronged amid COVID crisis can now seek justice virtually ». Toronto Sun. Accessible à : https://torontosun.com/opinion/columnists/chaudhri-workers-wronged-amid-covid-crisis-can-now-seek-justice-virtually

Le recours à des plateformes virtuelles pour les litiges et la médiation est moins dérangeant, moins coûteux et plus efficient. L'utilisation accrue de la technologie soulève cependant des questions sur ce qui se passera après la pandémie.

Crawford, B. Le 18 juin 2020. « Zoom your divorce? Virtual family law group takes dispute resolution online ». Ottawa Citizen. Accessible à : https://ottawacitizen.com/news/local-news/zoom-your-divorce-virtual-family-law-group-helps-couples-bypass-backlogged-court-system

Le projet de droit familial virtuel d'Ottawa a été lancé en privé pour offrir la médiation et l'arbitrage virtuels comme solutions de rechange aux tribunaux pendant la pandémie.

Davidson, T. Le 6 juillet 2020. « Experts weigh in on Manitoba's step toward modernizing courts ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/19901/experts-weigh-in-on-manitoba-s-step-toward-modernizing-courts?category=access-to-justice

Un nouveau système intégré de gestion des cas au Manitoba regrouperait les systèmes des trois instances judiciaires de la province en un seul système qui fournirait des renseignements en temps réel. Celui-ci pourrait également réduire les comparutions en personne au palais de justice pour le dépôt de documents, la mise au rôle et le paiement d'amendes et de frais.

Davidson, T. Le 9 juillet 2020. « Nova Scotia small claims court expands services ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/20020/nova-scotia-small-claims-court-expands-services?category=access-to-justice

La Cour des petites créances de la Nouvelle-Écosse a commencé à accepter le dépôt de nouvelles affaires non urgentes et à entendre plus d'affaires par téléphone. Les décideurs termineront les audiences préliminaires par téléconférence et détermineront si les affaires seront traitées par téléphone ou ajournées jusqu'à ce qu'elles puissent être entendues en personne.

Dubinksi, K. Le 20 juillet 2020. « As courts use technology during COVID-19, some clients are being left behind, lawyers warn ». CBC News. Accessible à : https://www.cbc.ca/news/canada/london/ontario-court-technology-1.5655619

Il y a des avantages pour les tribunaux à adopter la téléconférence, la vidéoconférence, les échanges par courriel et les documents électroniques en raison de la pandémie. Toutefois, l'article soulève des préoccupations quant aux répercussions négatives sur les personnes vulnérables et à faible revenu (p. ex. accès limité à Internet et forfaits téléphoniques) ainsi qu'à la nécessité d'une planification et d'une logistique supplémentaires.

Halsham, A. 2020. Le 5 juillet 2020. « Thousands watched the Theriault decision and city council's police debate online. Is livestreaming the future of democracy? » Our Windsor.

Accessible à : https://www.ourwindsor.ca/news-story/10058965-thousands-watched-the-theriault-decision-and-city-council-s-police-debate-online-is-livestreaming-the-future-of-democracy-/

> L'adoption de nouvelles façons de permettre l'accès au public et la transparence peuvent entraîner des répercussions positives en éliminant les obstacles à la participation, en facilitant la responsabilisation et en informant les électeurs sur le fonctionnement des institutions publiques. Toutefois, la participation en ligne ne devrait pas être considérée comme un remplacement de l'accès en personne; elle comporte d'ailleurs ses propres obstacles, notamment l'accès au Wi-Fi, aux téléphones cellulaires et aux ordinateurs. Parmi les autres obstacles qui empêchent les groupes marginalisés d'être entendus et consultés, mentionnons le besoin de services de garde d'enfants, le fait que les Noirs et les Autochtones ne se sentent pas en sécurité dans les palais de justice, à l'hôtel de ville ou au quartier général de la police, et le temps et les dépenses nécessaires pour se déplacer à partir des quartiers défavorisés sur le plan socioéconomique. La diffusion en direct à l'intention du public, qui diffère de l'accès à distance limité offert par les lignes de téléconférence et les plateformes Zoom des tribunaux, fait progresser le principe des tribunaux ouverts, un élément crucial de l'accès à la justice.

McLachlin, B. Le 17 juillet 2020. « Access to Justice; A plea for technology in the justice system: Beverley McLachlin ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/20104/access-to-justice-a-plea-for-technology-in-the-justice-system-beverley-mclachlin-?category=access-to-justice

> La pandémie a confirmé que bon nombre des activités en personne des tribunaux peuvent être effectuées virtuellement et que les procédures peuvent être exécutées plus efficacement en ligne. Cependant, pour moderniser le système de justice, nous ne pouvons pas nous contenter de « brancher » la technologie aux systèmes existants et nous attendre à ce que cela règle tous les problèmes. Il faut adopter une approche systémique plutôt que rabibocher des parties distinctes du système de justice. Il faut des données pour déterminer où se situent les problèmes, et des règlements pour assurer la sécurité des solutions et la protection des personnes vulnérables.

Millán, L. Le 3 juillet 2020. « Quebec justice makes 'giant strides' with additional of Digital Court Office, bar president says ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/19904/quebec-justice-makes-giant-strides-with-addition-of-digital-court-office-bar-president-says-?category=access-to-justice

Le Québec a lancé, à la mi-juin, le Greffe numérique judiciaire du Québec, qui permet le dépôt électronique des actes de procédure et le paiement des frais judiciaires en ligne. Les juristes considèrent qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour moderniser les tribunaux de la province. Toutefois, il y a certains obstacles à l'utilisation de ces types de systèmes, notamment la préservation de la légitimité du processus judiciaire.

Mulgrew, I. Le 11 août 2020. « Ian Mulgrew: Two chief judges facing very different pandemics ». Vancouver Sun. Accessible à : https://vancouversun.com/news/ian-mulgrew-two-chief-judges-facing-very-different-pandemics

Les défis posés par l'utilisation de la technologie pour aider à garder les tribunaux ouverts pendant la pandémie comprennent les retards causés par des problèmes de vidéoconférence (p. ex., personnes qui disparaissent de l'écran), les problèmes d'accès pour les plaideurs non représentés, les préoccupations relatives à la crédibilité et le manque d'équipement. De plus, les systèmes de dépôt électronique ne sont pas reliés, et il y a des limites à l'utilisation des documents électroniques.

Parsons, P. Le 25 août 2020. « Court Documents e-filing system falls flat with Edmonton Lawyers ». CBC News. Accessible à : https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/edmonton-lawyers-criticize-e-file-system-for-alberta-courts-1.5698453

Le nouveau système de dépôt électronique des documents judiciaires de l'Alberta, lancé pour réduire les visites aux palais de justice en raison de la pandémie, cause des retards et des coûts supplémentaires pour les avocats et les clients.

Robitaille, D. Le 17 juillet 2020. « Opinion: Participating in Ontario's first Zoom trial showed me its value for our overburdened justice system ». The Globe and Mail. Accessible à : https://www.theglobeandmail.com/opinion/article-participating-in-ontarios-first-zoom-trial-showed-me-its-value-for/

La vidéoconférence a été une solution de rechange réelle à la comparution en personne pendant la pandémie, mais le présent article met en lumière certaines leçons tirées du premier procès criminel tenu par Zoom en Ontario. Les procès virtuels sont plus intenses, car les participants ont toujours une caméra braquée sur eux, et certains des aspects plus humains sont évacués. Ils ne conviennent pas non plus à tous les accusés. Cependant, les procès virtuels sont, à certains égards, plus démocratiques puisqu'ils sont plus accessibles et remplacent le caractère solennel par une approche commerciale de la tâche.

Schofield, J. Le 24 juillet 2020. « Toronto announces remote court services in wake of COVID-19 case at Brampton courthouse ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/20251/toronto-announces-remote-court-services-in-wake-of-covid-19-case-at-brampton-courthouse?category=access-to-justice

> Les services judiciaires de Toronto ont lancé de nouveaux services à distance qui comprennent des réunions de résolution rapide en ligne pour les gens qui veulent contester une contravention. La faisabilité de tenir des audiences virtuelles est également examinée sur demande.

Schofield, J. Le 12 août 2020. « Consultant's study seeks complete technology solution for Ontario Superior Court ». The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/20493/consultant-s-study-seeks-complete-technology-solution-for-ontario-superior-court-?category=access-to-justice

> Une étude est en cours afin de trouver une solution technologique complète pour répondre aux besoins de la Cour supérieure de l'Ontario. À l'heure actuelle, on utilise un ensemble épars de solutions technologiques, y compris CaseLines, une plateforme infonuagique de communication et de stockage de documents; le portail en ligne des services du ministère de la Justice; le système d'inventaire des cas FRANK; et Zoom. Ces différentes plateformes technologiques ne permettent pas les interactions, ne sont pas conviviales et n'ont pas été élaborées en fonction d'une utilisation judiciaire.

De septembre à décembre 2020

Groia, J. Le 26 novembre 2020. « Rule of law in era of virtual hearings: Doing justice? » The Lawyer's Daily. Accessible à : https://www.thelawyersdaily.ca/articles/22671/rule-of-law-in-era-of-virtual-hearings-doing-justice-joseph-groia?category=covid-19

> Dans certains cas, l'utilisation de la vidéoconférence comme substitut au témoignage en personne peut avoir des effets néfastes sur la primauté du droit. La vidéoconférence cause des problèmes relativement à la communication non verbale et à la crédibilité des témoins pour la création de dossiers. L'absence de lien humain lors des audiences par vidéoconférence nuit à l'interrogatoire des témoins et peut entraîner des problèmes réels lorsque la plateforme de vidéoconférence cesse de fonctionner au milieu du témoignage. Le recours à la vidéoconférence à l'encontre la volonté d'une partie pourrait enfreindre les notions traditionnelles de justice fondamentale et d'équité procédurale.

Kirschbaum, A. Le 7 décembre 2020. « Kirschbaum: Lessons from the pandemic on how to modernize family court ». Ottawa Citizen. Accessible à : https://ottawacitizen.com/opinion/kirschbaum-lessons-from-the-pandemic-on-how-to-modernize-family-court

> Après la pandémie, un système de justice familiale bien financé hybride, en ligne et en personne, permettra de conserver les avantages obtenus grâce à la technologie tout en préservant l'intégrité du système précédent.

Pawlitza, L.H. Le 9 septembre 2020. « Pandemic has forced Ontario courts to embrace the future, but questions over technology use remain ». Financial Post. Accessible à : https://financialpost.com/personal-finance/pandemic-has-forced-ontario-courts-to-embrace-the-future-but-questions-over-technology-use-remain

> Le recours accru à la vidéoconférence pendant la pandémie a entraîné une certaine fatigue connexe. Selon une étude récente du *National Geographic*, cette fatigue des vidéoconférences se produit parce que le cerveau doit se concentrer entièrement sur ce que les autres disent, sans pouvoir se fier à d'autres indices non verbaux. Selon la vue utilisée, le participant doit aussi utiliser son cerveau pour « décoder » de nombreuses personnes en même temps (p. ex. « vue Galerie »). Si le participant ne voit qu'un orateur à la fois, il lui manquera des indices non verbaux. Cette situation peut être exacerbée lorsque les images figent, car les gestes et les expressions faciales sont perdus, en plus des mots.
>
> Parmi les autres préoccupations liées à l'utilisation de la vidéoconférence dans un contexte juridique, mentionnons l'incapacité de savoir si un témoin est seul dans la pièce, l'incapacité d'évaluer le comportement d'un témoin et le fait de ne pas être dans une salle d'audience neutre, ce qui a une incidence sur la solennité de l'occasion.

Annexe C : Plateformes en ligne et technologies numériques

Voici une liste des plateformes en ligne et des technologies numériques qui ont été mises en évidence dans les études. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive; d'autres exemples sont fournis dans la bibliographie annotée.

Type	Nom	Description	Études
IA	Système de résolution des différends Modria d'eBay	L'IA peut être utilisée comme médiateur ou décideur tiers.	Bell, 2019; Cashman et Ginnivan, 2019; Hodson, 2019
IA	LexMachina États-Unis	Utilise l'apprentissage automatique pour analyser de grands ensembles de données afin de relever les tendances sans l'aide d'un être humain.	Bell, 2019; Sourdin, 2019
IA	Settify Australie	Système d'admission des clients dans le cadre duquel les clients potentiels répondent à une série de questions en ligne avant une rencontre en personne avec un avocat pour gagner du temps.	Bell, 2019
IA	Split-Up Australie	Utilise des mégadonnées pour fournir aux avocats et aux plaideurs les résultats probables d'un cas potentiel d'après des cas semblables.	Bell, 2019
RLD	Tribunal de règlement des conflits au civil (Civil Resolution Tribunal) Colombie-Britannique	Tribune obligatoire pour les différends relatifs aux petites créances de moins de 5 000 $ et pour toutes les réclamations relatives aux copropriétés.	Cashman et Ginnivan, 2019; Sourdin, 2019

RLD	RLD de l'Union européenne	Plateforme en ligne qui facilite la résolution des plaintes des consommateurs découlant de transactions en ligne.	Cashman et Ginnivan, 2019
RLD	Matterhorn États-Unis	Plateforme infonuagique qui traite les réclamations à volume élevé au moyen de communications en temps réel ou asynchrones, envoie des rappels aux parties et permet d'obtenir l'aide d'un tiers facilitateur, médiateur ou arbitre pour le règlement des réclamations.	Cashman et Ginnivan, 2019; Prescott, 2017
RLD	Money Claim Online Royaume-Uni	Permet aux personnes ayant des réclamations allant jusqu'à 10 000 £ de produire une réclamation, de présenter une défense et de participer à une médiation en ligne.	Cashman et Ginnivan, 2019
RLD	Rechtwijzer (« Signpost to Justice ») - Pays-Bas	Plateforme en ligne pour le règlement des différends entre les parties; elle permettait le dialogue, la médiation, l'arbitrage et un examen neutre de toutes les ententes (mais a été abandonnée après trois ans en raison des coûts).	Cashman et Ginnivan, 2019; Hodson, 2019; MacLennan, 2016
RLD	Projet de médiation familiale assistée par ordinateur Colombie-Britannique	Médiation à distance par téléconférence ou vidéoconférence.	Tait, 2013
RLD	Tribunal des infractions au Code de la route (Traffic Penalty Tribunal) Royaume-Uni	Permet aux parties de communiquer des éléments de preuve, de tenir des audiences continues au moyen de messages asynchrones et d'obtenir une décision par voie électronique.	Cashman et Ginnivan, 2019

RLD	Tribunal civil et administratif de Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal) Australie	Programme de petites créances et de droit familial.	Cashman et Ginnivan, 2019
VIJ	MyLawBC Colombie-Britannique	Plateforme en ligne qui utilise des outils pour créer des plans personnalisés, aiguiller activement les gens vers des ressources et mettre ces derniers en relation avec des ressources en personne.	MacLennan, 2016; Malatest, 2019
VIJ	Projet en ligne sur le rôle parental après la séparation (Online Parenting After Separation Project) Colombie-Britannique	Programme sur le rôle parental après la séparation en ligne plutôt qu'en personne.	Tait, 2016