



Révision de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives

Préparée par Paul Aterman, 2025

Pourquoi faut-il réviser l'Indice de l'accès à la justice?

En 2014, la Cour suprême du Canada a déclaré que :

« [d]e nos jours, garantir l'accès à la justice constitue le plus grand défi à relever pour assurer la primauté du droit au Canada. »¹

C'est toujours le cas en 2025.

En 2017, la Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice du Canada a publié l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales. Cet indice est un outil complet qui permet aux entités administratives du Canada d'évaluer leurs propres progrès pour ce qui est d'assurer un véritable accès à la justice à leurs utilisateurs. L'Indice met en évidence la puissance des politiques et des programmes fondés sur des données. Il indique clairement les domaines dans lesquels les entités administratives peuvent apporter des améliorations concrètes.

Cependant, l'Indice existe maintenant depuis dix ans. Il s'agit d'une longue période pour un tel outil. Qu'est-ce qui a changé depuis la première publication de l'Indice?

- La Commission de vérité et réconciliation a publié ses 94 appels à l'action pour faire progresser la réconciliation entre les Canadiens et les peuples autochtones. Nos systèmes de justice doivent donc mettre en œuvre des approches qui permettent la réconciliation.
- La pandémie de Covid-19 a dévasté notre économie, nous a enfermés et a perturbé les interactions sociales pendant des années. Nos systèmes de justice ont donc été obligés de repenser leur fonctionnement.

¹ Il s'agit de la première phrase des motifs de la décision rendue dans l'affaire [Hryniak c. Mauldin](#), 2014 CSC 7.

- La confiance envers le gouvernement est en baisse, ce qui a de graves répercussions sur la primauté du droit et nos systèmes de justice en particulier. Une étude réalisée en 2023 par l’Institute on Governance compare la confiance envers le gouvernement dans cinq domaines de politiques, soit le changement climatique, la justice, l’économie, la diversité et l’opinion du gouvernement et d’experts.² Prenez connaissance de l’énoncé suivant :

« En moyenne, seulement 41 % des Canadiens avaient confiance envers le gouvernement en ce qui a trait aux questions relatives aux systèmes de justice, alors que le niveau global de confiance envers le gouvernement était de 59 %. Parmi les cinq domaines examinés, celui de la justice représentait de loin le domaine dans lequel les Canadiens avaient le moins confiance. En effet, à plusieurs reprises, le pourcentage de Canadiens ayant confiance envers le gouvernement dans le domaine de la justice a chuté jusqu’à 30 %. » *(traduction libre)*

- Le rythme des changements technologiques n’a fait que s’accélérer. Les utilisateurs comparent leur expérience de nos systèmes de justice avec leurs expériences d’utilisation ou d’achat d’autres services publics ou privés. Leurs attentes en matière de réactivité, de rapidité et de fiabilité découlent de leurs autres expériences. Le secteur de la justice ne bénéficie d’aucun passe-droit.

Outre ces défis, la réflexion sur l’accès à la justice et la pratique de celle-ci ont évolué au cours de la dernière décennie. Il est reconnu que le changement dans les systèmes de justice est un état permanent, ce qui signifie que les entités administratives doivent développer la capacité institutionnelle d’évoluer en permanence. Le changement ne peut plus provenir du lancement de projets ponctuels. Il passe maintenant par le développement d’une capacité permanente à repenser et à innover.

De plus, les acteurs de la justice administrative reconnaissent qu’une grande partie des participants aux systèmes de justice vont se représenter elles-mêmes ou ne recourront que partiellement à une aide professionnelle. Les améliorations de l’accès à la justice doivent donc être conçues en fonction des besoins des utilisateurs, plutôt qu’en fonction de la commodité des « initiés » des systèmes de justice. Dans certains contextes, cela implique de considérer que les services de justice font partie d’un vaste continuum de besoins en matière de services sociaux. Si une entité administrative considère qu’elle fait partie d’un continuum de justice, elle peut établir des liens avec d’autres fournisseurs de services afin de ne pas travailler en vase clos.

Enfin, les systèmes de justice administrative n’ont pas beaucoup l’habitude d’utiliser des données pour orienter la conception ou l’amélioration des systèmes. De par sa nature, le droit est fondé sur des valeurs et des règles, ce qui fait en sorte que nous favorisons les valeurs et les règles lorsque nous diagnostiquons et traitons les problèmes, plutôt que d’examiner ce que les données nous disent. En outre, la common law nous apprend à nous concentrer sur les cas individuels et à traiter les problèmes de manière progressive, plutôt que de chercher des solutions systémiques. C’en est suivi de solides principes qui sont très utiles pour statuer sur des cas individuels, mais ceux-ci freinent l’innovation dans

² Institute on Governance, [Trust in Government](#), Action Learning Project, avril 2023 *(en anglais seulement)*.

la conception des systèmes de justice. Le mouvement de l'accès à la justice vise donc de plus en plus à fonder les améliorations apportées sur des données et une réflexion systémique, plutôt que sur des intuitions et des récits anecdotiques.

Ces événements et tendances sont à l'origine de la révision de l'Indice. L'objectif est d'adapter l'Indice aux réalités auxquelles les entités administratives sont confrontées de nos jours. L'objectif est également de motiver les entités administratives à suivre une voie structurée pour améliorer l'accès à la justice et renforcer la confiance dans la primauté du droit au Canada. Dans cet ordre d'idées, le titre de l'Indice a été modifié pour que la référence aux entités administratives « fédérales » soit supprimée. Grâce à la suppression des références aux lois et aux politiques fédérales, l'Indice peut être utilisé par toute entité administrative, quelle que soit sa juridiction.

Par contre, les principales qualités de l'Indice restent les mêmes. Cet outil a pour but d'inciter les entités administratives à améliorer la qualité des services offerts aux utilisateurs, mais elles sont libres de l'utiliser ou non. Lorsqu'une entité administrative relève le défi de l'Indice et répond au questionnaire, Justice Canada compile les résultats et les communique à l'entité administrative de façon confidentielle. Il appartient ensuite à chaque entité de décider si elle rend ses résultats publics.

Il vaut la peine d'expliquer l'utilisation du terme « entité administrative » dans l'Indice. Dans le domaine de la justice administrative, une grande partie de la littérature sur l'accès à la justice est axée sur le travail des tribunaux.

Les tribunaux sont des organismes juridictionnels impartiaux, dont la plupart jouissent d'une certaine indépendance structurelle par rapport au reste du pouvoir exécutif du gouvernement. Cependant, les tribunaux n'ont pas le monopole de la détermination des droits et des intérêts. En fait, la grande majorité des arbitrages sont effectués par de grandes bureaucraties – pensez aux ministères qui statuent sur l'admissibilité aux prestations sociales, l'indemnisation des travailleurs ou les droits et prestations en matière d'immigration. Les tribunaux ne traitent qu'un petit nombre de cas, le plus souvent ceux pour lesquels la bureaucratie a refusé des prestations.

Pourtant, aux yeux des utilisateurs, ces ministères sont aussi le visage de la justice administrative. Ils peuvent tenir des audiences ou demander des observations avant de décider de l'admissibilité à des prestations. Ils sont donc également impliqués dans le débat sur l'accès à la justice. C'est pourquoi l'Indice fait référence aux « entités administratives » plutôt que de limiter ses questions aux tribunaux. Si les ministères adoptaient les principes de l'accès à la justice, l'effet serait transformateur. C'est pour cette raison que l'Indice encourage toutes les entités administratives, et pas seulement les tribunaux, à relever le défi.

Le présent rapport donne un aperçu de la manière dont l'Indice a changé et des raisons pour lesquelles il a changé. Il est divisé en trois sections :

- La première section présente les changements apportés à la structure du questionnaire de l'Indice.
- La seconde met en évidence les changements les plus importants apportés au contenu des questions.

- La dernière explique pourquoi un guide accompagne désormais le questionnaire. Le guide présente le raisonnement qui sous-tend les questions et fournit des exemples afin que les réponses des entités administratives reflètent mieux leurs pratiques actuelles et prévues.

1. Nouvelle structure de l'Indice

Deux changements importants ont été apportés à la structure de l'Indice. L'un d'eux consiste en une série de nouvelles questions qui permettent à une entité administrative d'évaluer sa propre capacité institutionnelle à améliorer l'accès à la justice. L'autre changement consiste à remplacer le choix binaire « oui/non » de certaines questions par une échelle de réponses possibles. Une échelle de réponses permet à une entité administrative de fournir une évaluation plus précise de son rendement par rapport à une question donnée. La gradation des réponses possibles reflète la réalité selon laquelle les améliorations apportées à l'accès à la justice prennent du temps et sont également fonction des ressources dont dispose une entité administrative. Si le financement est limité, l'entité administrative peut apporter certaines améliorations à l'accès à la justice même si elles ne sont pas idéales.

A. Nouvelles questions permettant d'évaluer la capacité institutionnelle à améliorer l'accès à la justice

Les objectifs de la version précédente de l'Indice étaient les suivants :

- combler une lacune dans la mesure de l'accès à la justice administrative à l'échelle fédérale au Canada;
- fournir des renseignements de base sur quelques indicateurs clés aux entités administratives participantes afin qu'elles puissent suivre les progrès réalisés au fil du temps;
- inspirer les entités administratives à aller plus loin et à assurer un accès encore plus grand à la justice pour les parties;
- indiquer les pratiques exemplaires à adopter par les autres entités administratives fédérales.

Alors que les deux derniers objectifs indiquent une approche qu'une entité administrative pourrait adopter afin de développer de **futures** améliorations des services de justice, l'Indice était largement axé sur la prestation d'un diagnostic de l'état **actuel** de ses services.

Autrement dit, l'Indice n'a généralement pas abordé la capacité ou la disposition de l'entité administrative à créer une infrastructure interne qui favorise l'amélioration continue de l'accès à la justice.

La structure révisée divise désormais le questionnaire en deux parties. La première est un diagnostic du rendement actuel de l'entité administrative. Elle donne un aperçu indiquant à l'entité administrative quel est son rendement par rapport aux indicateurs concernant :

- l'accès à l'entité administrative;
- les processus, y compris la justice procédurale, la représentation des parties, l'éthique et l'inclusion, l'information du public et la sensibilisation;
- les coûts;

- les résultats.

La deuxième partie pose une série de questions sur la capacité institutionnelle de l'entité administrative à améliorer continuellement l'accès à la justice. Les études actuelles sur la manière d'améliorer l'accès à la justice mettent l'accent sur la nécessité de créer une culture de travail engagée en faveur de l'accès à la justice.³

L'instauration d'une culture d'accès à la justice au sein d'une entité administrative prend du temps. De plus, le financement des systèmes de justice n'est généralement pas une priorité absolue pour le gouvernement. C'est pourquoi le développement de la capacité institutionnelle doit être envisagé à plus long terme que les améliorations immédiates de l'accès à la justice examinées dans la première partie du questionnaire. Si l'entité administrative veut aller de l'avant, mais que les fonds sont limités, ses innovations en matière d'accès à la justice devront peut-être être étendues sur une période plus longue.

La deuxième partie du questionnaire évalue la capacité institutionnelle dans trois domaines :

- la conception axée sur l'utilisateur;
- l'amélioration fondée sur des données;
- l'engagement dans le continuum des services de justice et la réflexion axée sur l'avenir.

Conception axée sur l'utilisateur

Bien que le législateur établisse le mandat légal de chaque entité administrative, la façon dont le mandat est exécuté doit être conciliée avec les besoins réels des personnes qui utilisent les services de justice. Les questions de cette section de l'Indice tiennent compte du fait que l'adoption d'une conception axée sur l'utilisateur demande du temps et des efforts, mais la transformation institutionnelle qu'elle entraîne est durable. Même si peu d'entités administratives ont développé une expertise en matière de conception axée sur l'utilisateur, il existe de nombreuses ressources pratiques offertes gratuitement ou à faible coût.

Amélioration fondée sur des données

La fonction des données est de fonder les améliorations des systèmes de justice sur des preuves empiriques. À cet égard, une approche fondée sur des données probantes est essentielle à la conception axée sur l'utilisateur. Une fois qu'une entité administrative a remanié un processus, une approche empirique exige qu'elle vérifie si le changement du processus fait réellement ce qu'il est censé faire. L'engagement de surveiller et d'évaluer est donc également une caractéristique de l'approche fondée sur des données probantes. Idéalement, l'entité administrative considère également que la transparence et la responsabilisation font partie d'une culture d'accès à la justice. Elle publie donc les résultats de son rendement opérationnel.

³ Voir par exemple les documents d'orientation sur l'initiative « Justice pour tous » du [National Center for State Courts](#) (2019) et la publication de l'OCDE de 2024 intitulée [Measuring and improving access to justice in court services](#) – Learning from the United Kingdom's experience (*Mesurer et améliorer l'accès à la justice dans les services judiciaires – Tirer les leçons de l'expérience du Royaume-Uni*).

La collecte et l'analyse de données, ainsi que l'évaluation de programmes, peuvent être des tâches peu familières pour un organisme juridictionnel. Il s'agit également de domaines représentant des coûts supplémentaires pour les entités administratives qui gèrent des budgets serrés. Les questions de cette section visent à reconnaître ces limites pratiques à mesure que les entités administratives développent leurs capacités dans ces domaines.

Engagement dans le continuum des services de justice et réflexion axée sur l'avenir

Presque toutes les entités administratives s'intéressent surtout au règlement des différends. Cependant, les problèmes juridiques ne se manifestent pas toujours par des différends officiels, et les personnes qui entrent dans les systèmes de justice ne viennent pas chercher une médiation ou un arbitrage. Ils viennent chercher une solution à leur problème juridique.

Il y a de nombreuses façons de trouver cette solution. Certaines impliquent un règlement privé ou la prévention de différends. Il existe également une série d'acteurs susceptibles d'influer sur la solution. Il s'agit notamment des bureaucraties gouvernementales, des organismes communautaires, des avocats et des parajuristes.

Bien que la tâche principale (et souvent la seule) que la loi confie aux entités administratives soit de résoudre des différends officiels, de nombreuses entités administratives peuvent choisir d'agir dans une sphère plus large. Une entité peut décider de se concentrer uniquement sur l'amélioration de ce qui relève de son mandat conféré par la loi, ou encore de suivre une voie différente. Elle peut se considérer comme faisant partie d'un continuum de services de justice et jouer un rôle à la fois dans la prévention des différends et dans l'amélioration des services de justice fournis par d'autres acteurs sur le terrain.

Par exemple, une entité administrative qui se prononce sur les refus de prestations d'un ministère pourrait considérer que, même si elle n'a pas à donner son avis concernant la politique de la loi sur les prestations, elle peut néanmoins faire des suggestions constructives au sujet des pratiques en amont du ministère, car ces pratiques peuvent déterminer le nombre et la complexité des cas qu'elle reçoit, et elle peut trouver des moyens de faire cela sans compromettre son indépendance institutionnelle et décisionnelle.

Un autre exemple pourrait être la volonté de l'entité administrative de se rapprocher des acteurs de la collectivité qui s'occupent des types de personnes qui défendent une cause devant l'entité. L'adoption d'une approche proactive pour aider les organismes communautaires à agir comme des guides est un exemple de rôle que l'entité administrative peut jouer dans un continuum plus large qui améliore l'accès à la justice.

L'objectif principal d'une entité administrative est de gérer sa propre juridiction, et non d'améliorer le travail des autres. Cela dit, il arrive que l'influence exercée sur l'environnement judiciaire environnant serve également l'objectif d'améliorer l'accès à la justice de l'entité administrative elle-même. Le juste équilibre varie d'une entité administrative à l'autre. Les questions de cette section invitent l'entité administrative à réfléchir à l'équilibre approprié par rapport aux autres acteurs des systèmes de justice.

La section aborde également brièvement l'idée d'une réflexion axée sur l'avenir. Le rythme des changements technologiques est tel que chaque entité administrative doit réfléchir à la manière dont

ses activités et son mandat doivent réagir à ces changements et à leurs répercussions sur l'accès à la justice. Comment composer avec l'intelligence artificielle? Avec de nouvelles formes de menaces pour la vie privée? Il est nécessaire que chaque entité administrative développe une certaine capacité institutionnelle pour faire face aux changements technologiques.

B. Évaluation du rendement en matière d'accès à la justice sur une échelle

Le deuxième changement structurel concerne la manière dont les questions sont posées. Les questions de la version précédente de l'Indice ne permettaient de répondre que par oui ou non. Les réponses binaires ne posent pas de problème lorsqu'une entité administrative commence à combler les lacunes de ses services en matière d'accès à la justice.

Toutefois, cette approche présente des limites puisqu'elle ne tient pas compte du fait que de nombreuses entités administratives se trouvent à différents stades de développement en ce qui concerne l'amélioration de l'accès à la justice. Si les réponses aux questions ne sont que de nature binaire, il n'y a pas de place pour qu'une entité administrative se développe davantage par rapport à son niveau actuel de progrès.⁴

L'Indice révisé introduit une échelle de réponses pour certaines questions. Toutes les questions ne se prêtent pas à une gradation des réponses. Cependant, pour certaines questions, une échelle de réponses possibles indique à l'entité administrative à quoi pourrait ressembler la prochaine étape de l'amélioration de l'accès à la justice.

Voici un exemple de changement d'approche :

Avant	Après
L'entité administrative fournit-elle des informations aux parties qui se représentent elles-mêmes (par exemple, des listes de contrôle et d'autres documents de vulgarisation de l'information juridique, des renseignements sur les processus, des FAQ et d'autres sujets d'intérêt pour toute partie qui se représente elle-même)?	L'entité administrative fournit-elle des renseignements aux parties qui se représentent elles-mêmes?
Oui (5 points)	Non (0)
Non (0 point)	Oui, elle fournit des renseignements généraux (par exemple, des listes de contrôle et d'autres documents de vulgarisation de l'information juridique, des renseignements sur les processus, des FAQ et d'autres sujets d'intérêt pour toute partie qui se représente elle-même). (5)
	Oui, elle fournit un soutien personnalisé et proactif à certaines ou à toutes les parties qui

⁴ Un tribunal fédéral qui a relevé le défi de l'Indice à deux reprises a fait l'observation suivante au sujet de la version initiale de l'Indice : « Conformément à ses propres objectifs [...], les utilisateurs prévus de l'Indice sont les entités administratives à la recherche de conseils et d'inspiration aux premiers stades de la lutte contre les lacunes en matière d'accès à la justice. L'Indice est mal conçu pour évaluer qualitativement les progrès des organisations d'accès à la justice qui sont matures. La nature binaire de ses questions exclut cette approche. »

	se représentent elles-mêmes par l'entremise d'un programme structuré, tel qu'un service de guide. (10)
--	--

La gradation des réponses permet d'accéder au niveau suivant de maturité en matière d'accès à la justice, ce qui peut motiver les entités administratives à relever le défi de l'Indice à plusieurs reprises au fil du temps. Cette approche correspond mieux aux limites de la capacité d'innovation auxquelles les entités administratives sont naturellement confrontées. Une petite entité administrative qui relève le défi de l'Indice pour la première fois peut être submergée par le nombre d'améliorations possibles suggérées par le questionnaire. Par où commencer?

La gradation des réponses, ainsi que l'horizon temporel plus long pour mettre en place le type de capacité institutionnelle mentionné ci-dessus, reflètent tous deux une approche visant à améliorer l'accès à la justice à long terme. Ainsi, une petite entité administrative qui relève le défi pour la première fois peut se fixer un programme de changement gérable. Puis, dix-huit mois ou deux ans plus tard, elle peut relever une deuxième fois le défi de l'Indice, voir où elle s'est améliorée et fixer son prochain programme de changement. Pour s'attaquer sérieusement aux obstacles à l'accès à la justice, il faut un engagement institutionnel sur une période prolongée. L'objectif est d'encourager les entités administratives à adopter une approche d'amélioration progressive, mais qui s'étend sur le long terme.

2. Révision du contenu des questions

Cette section met en évidence certaines modifications importantes apportées au contenu des questions. Elle ne précise pas toutes les modifications. Les modifications indiquées ici sont destinées à refléter la compréhension actuelle des questions importantes liées à l'accès à la justice au Canada.

Les entités administratives doivent être évaluées en fonction de ce qui est de leur ressort

Certaines questions de l'Indice original demandaient à l'entité administrative d'indiquer un choix que le législateur avait déjà fait pour elle (par exemple, en accordant ou en refusant un pouvoir réglementaire ou conféré par la loi).

L'entité administrative ne doit pas être blâmée si le législateur a réduit sa liberté d'améliorer l'accès à la justice au moyen du libellé d'une loi.

Les questions révisées tentent de résoudre ce problème en offrant une possibilité de non-participation lorsque l'entité administrative n'a aucun contrôle sur la question concernée.

Passage aux procédures virtuelles

La première version de l'Indice présumait que les procédures en personne étaient la norme, mais la pandémie a changé la donne. Depuis celle-ci, les procédures en personne sont l'exception. Dans

certaines entités administratives, les procédures par vidéo ou par téléphone ont été adoptées en bloc – elles ont complètement supplanté les procédures en personne.

Par contre, une approche axée sur l'utilisateur offre de multiples canaux. En donnant le choix aux utilisateurs, on reconnaît qu'une minorité substantielle de personnes au Canada sont confrontées à des problèmes de culture numérique ou ont un accès limité à la technologie. Par ailleurs, les procédures virtuelles sont moins coûteuses que les procédures en personne et de nombreuses entités administratives disposent de ressources limitées.

L'Indice révisée fait la promotion d'une approche multicanaux comme étant l'idéal, tout en reconnaissant que de nombreuses entités administratives peuvent ne pas être en mesure de l'offrir.

Approche active et respectueuse des traumatismes en matière d'arbitrage

Alors que la première version de l'Indice posait des questions sur le recours à l'arbitrage actif dans les procédures, la version actuelle met davantage l'accent sur l'arbitrage actif en tant qu'outil peu coûteux et très efficace pour garantir que toutes les parties puissent participer de manière significative aux procédures.

L'Indice révisé met également l'accent sur la valeur de la formation sur l'arbitrage tenant compte des traumatismes, car il s'agit d'un élément essentiel des procédures axée sur l'utilisateur.

Compréhension de la vérité et de la réconciliation

Le rapport final de la Commission de vérité et réconciliation a eu un impact significatif sur les systèmes de justice du Canada, y compris le système de justice administrative. Au minimum, les décideurs et autres personnes travaillant dans des entités administratives ont le devoir – à la fois en tant que titulaires d'une charge publique et en tant que gardiens d'un système de justice – de s'informer sur l'ampleur de ces manquements aux droits de la personne au Canada.

L'Indice révisé pose des questions que chaque entité administrative devrait aborder, qu'elle traite ou non directement de questions autochtones ou d'utilisateurs autochtones de ses services.

Accent plus marqué sur le langage clair et inclusif

L'utilisation d'un langage clair et inclusif dans toutes les communications, y compris les motifs de décision, est un moyen peu coûteux et efficace d'améliorer l'accès à la justice. L'Indice révisé pose aux entités administratives un plus grand nombre de questions sur la manière dont elles communiquent clairement et efficacement avec les utilisateurs et le public en général.

Accent plus marqué sur le suivi du rendement opérationnel et l'établissement de rapports sur celui-ci

L'élaboration de normes de service, le suivi du rendement opérationnel et l'établissement de rapports publics sur celui-ci sont essentiels à une approche de la justice administrative fondée sur des données. En outre, une communication transparente sur les réussites d'une entité administrative et les domaines

dans lesquels elle doit améliorer ses services permet de renforcer la confiance du public dans cette entité.

L'Indice révisé indique de nouveaux domaines dans lesquels les entités administratives peuvent établir des mesures d'évaluation du rendement opérationnel. La gradation des réponses à certaines questions reflète le fait que l'amélioration de la responsabilisation est une entreprise progressive.

3. Guide d'utilisation de l'Indice révisé

Le nombre d'entités administratives au Canada et la diversité de leurs mandats font que certains utilisateurs de l'Indice peuvent se demander comment une question donnée s'applique à eux, ou quel est le sujet abordé par une question en particulier, ce qui est particulièrement vrai pour les questions de la deuxième partie.

Le développement de la capacité institutionnelle des entités administratives est très variable. Par exemple, le concept et le processus de conception axée sur l'utilisateur peuvent ne pas être familiers à certaines entités administratives. Il est donc utile, et souvent nécessaire, d'expliquer le raisonnement qui sous-tend les questions de l'Indice.

Pour ce faire, un guide accompagne désormais le questionnaire. Ce guide fournit une brève explication du raisonnement qui sous-tend chaque question. Dans certains cas, le guide fait également référence à des ressources que l'entité administrative peut consulter pour planifier et mettre en œuvre des améliorations en matière d'accès à la justice.

Conclusion – l'Indice est un catalyseur pour la mise en œuvre d'une culture d'accès à la justice

L'accès à la justice n'a jamais été une question aussi urgente au Canada. Il est impératif que les entités administratives fassent leur part pour améliorer l'accès à la justice, ce qui renforce la primauté du droit et la confiance dans les institutions publiques. Ce travail commence par l'examen de la manière dont une entité administrative rend justice aux personnes qui utilisent ses services.

L'Indice révisé est l'outil d'auto-évaluation le plus complet mis à la disposition des entités administratives du Canada. Celles-ci sont libres de l'utiliser ou non, et les résultats du défi de l'Indice sont confidentiels, à moins que l'entité administrative décide de les rendre publics. Cet outil est à la disposition de toute entité administrative, y compris les ministères qui se prononcent sur des droits, des prestations et des avantages, de n'importe quelle juridiction.

Pour plus d'informations, veuillez contacter : rsd-drs@justice.gc.ca