

Access to Justice

CCAT National Survey 2014-2015

1. What percentage of parties appearing before you are self-represented?

Quel est le pourcentage de personnes qui se présentent seules devant votre tribunal administratif?

- 0% - 25% 51% - 75%
 26% - 50% 76% - 100%

**2. What is the jurisdiction of your tribunal/agency?
Select one of the following:**

***Quelle est la juridiction de votre tribunal ou agence?
Choisissez un des suivants :***

- FEDERAL / FÉDÉRAL
 ALBERTA
 BRITISH COLUMBIA / COLOMBIE-BRITANNIQUE
 MANITOBA
 NEW BRUNSWICK / NOUVEAU-BRUNSWICK
 NEWFOUNDLAND & LABRADOR / TERRE-NEUVE & LABRADOR
 NORTHWEST TERRITORIES / TERRITOIRES DU NORD-QUEST
 NOVA SCOTIA / NOUVELLE-ÉCOSSE
 NUNAVUT
 ONTARIO
 PRINCE EDWARD ISLAND / ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD
 QUEBEC / QUÉBEC
 SASKATCHEWAN
 YUKON

Section 1 Planning/Planification

3. Are service delivery objectives related to self-represented parties built into your business plan?

Avez-vous intégré à votre plan d'affaires des objectifs de prestation de services aux personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

4. Is there an individual designated to make annual (or other periodic) recommendations about matters concerning self-represented clients?

Avez-vous désigné une personne responsable de formuler, une fois par année (ou à une autre fréquence), des recommandations sur les questions touchant les personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

5. Are there initiatives with stakeholders to address needs of self-represented parties?

(e.g., evaluation of effectiveness of resources/services with self-represented parties)

Avez-vous mis en place des moyens pour vous assurer de répondre aux besoins des personnes qui se représentent seules?

(Par exemple, l'évaluation par les personnes se représentant seules de l'efficacité des ressources/des services.)

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

6. Has your case management process been tested to identify where procedures for self-represented parties could be improved? (e.g., running sample cases through the process)

Avez-vous évalué votre processus de gestion des dossiers afin d'identifier ce qui pourrait être amélioré pour les personnes se représentant seules? (Par exemple, en faisant des simulations de cas.)

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

7. Do you have an annual budget line with funding to develop your website and other support/ educational resources for self-represented parties?

Avez-vous une enveloppe budgétaire annuelle pour financer le développement de votre site Web et d'autres ressources de soutien/d'information pour les personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 2 Availability of Information/Disponibilité d'information

8. Will self-represented parties learn what they can expect regarding proceedings when they first contact you?

Lors du premier abord, les personnes qui se représentent seules seront-elles informées sur les procédures?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

9. If self-represented parties have logistical questions* about attending for their hearing, is there an easy way to obtain answers?

*** such as: transportation, language support, interpreters, length of hearing, photocopies, expenses, etc.**

Si les personnes qui se représentent seules ont des questions de logistique* sur leur présence à leur audience, peuvent-elles obtenir des réponses facilement?

****Par exemple, le transport, des outils linguistiques, des interprètes, la durée de l'audience, des photocopies, les frais, etc.***

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY
/PARTIELLEMENT

10. If self-represented parties have case-specific questions, is there an easy way to obtain answers? (e.g., A “justice access centre” or staff designated to assist self-represented parties)

Les personnes qui se représentent seules peuvent-elles facilement obtenir des réponses lorsqu'elles ont des questions portant sur leur dossier? (Par exemple, un service d'assistance juridique ou du personnel pour venir en aide aux personnes qui se représentent seules)

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

11. Are there Guides for tribunal proceedings?

Samples:

- Immigration & Refugee Board Canada – Claimant’s Guide**
- New Brunswick Securities Commission – Guide to Investigations & Hearings for Unrepresented Parties**
- Representing Yourself Before an Administrative Tribunal – Quebec Bar Foundation**

Avez-vous des guides sur les procédures du tribunal administratif?

Exemples :

- ***Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada – Guide du demandeur d'asile***
- ***Commission des valeurs mobilières du Nouveau Brunswick – Guide des enquêtes et des audiences à l'intention des parties qui agissent sans avocat***
- ***Seul devant un tribunal administratif – Fondation du Barreau du Québec***

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

12. Are there checklists for parties outlining steps to be taken & timelines?

Sample: BC Court of Appeal – Appellant's Checklist

Avez-vous des listes à cocher permettant aux personnes se représentant seules de connaître les démarches à faire et les délais? Par exemple, le site internet de la Cour d'Appel de la Colombie-Britannique.

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

13. Are there explanatory FAQs?

Samples :

- **SJTO - Human Rights Tribunal of Ontario**
- **Commission des lésions professionnelles**

Avez-vous une FAQ?

Exemples :

- ***Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario***
- ***Commission des lésions professionnelles***

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

14. Are video-clips available to demonstrate the Tribunal process?

Samples:

- **Tribunal administratif du Québec**
- **SJTO - Landlord and Tenant Board**

Avez-vous des capsules vidéo au sujet des processus du tribunal administratif?

Exemples :

- Tribunal administratif du Québec

- Commission de la location immobilière de l'Ontario

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEME

Section 3 Language Questions/ Langue

15. If services are provided in French or English, are parties informed of these language options?

Si vous offrez des services en langue anglaise ou en langue française, les personnes se représentant seules sont-elles informées de la possibilité de demander que les procédures se déroulent dans l'une ou l'autre de ces langues?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

16. Are interpretation services available if a party requires them?

Les services d'un interprète sont-ils disponibles sur demande?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

17. Is plain language used to facilitate understanding of tribunal procedures?

Employez-vous un langage clair afin de faciliter la compréhension des procédures du tribunal administratif?

	YES / OUI	NO / NON	PARTIALLY / PARTIELLEMENT
Correspondence / Correspondance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Rules / Règlements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Forms / Formulaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Policies / Politiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Section 4. Website Design & Information / Conception et contenu du site Web

18. Is your website designed to be accessible to a wide range of education levels and to people with disabilities?

Sample: Tribunal administratif du Québec

Votre site Web est-il conçu pour favoriser l'accessibilité (adaptation au niveau de scolarité et aux personnes ayant une déficience)?

Exemple : Tribunal administratif du Québec

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

19. Does the website facilitate comprehensive access to information, documents and videos for unrepresented parties? (integration of FAQs, Rules, Practice Directions, Forms, legislation, case law)

Sample: BC Court of Appeal self help website

Votre site Web donne un accès facile à de l'information exhaustive, des documents et des vidéos destinés aux personnes se représentant seules? (Par exemple, l'intégration de la FAQ, des règles, des directives, des formulaires, des lois et de la jurisprudence.)

Par exemple, le site internet de la Cour d'Appel de la Colombie-Britannique.

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

20. Does the website contain a glossary of terms?

Sample: Supreme Court of Canada

Avez-vous un lexique dans votre site Web?

Exemple : Cour suprême du Canada

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

21. If assistance is required while on the website, is it available?

Offrez-vous une assistance pendant la navigation sur votre site Web?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

**22. Is there a process for ongoing review & update of website information?
(e.g., FAQ, information packages, etc.)**

***Avez-vous un processus de révision et de mise à jour continue de l'information sur votre site Web?
(Par exemple, la FAQ, les trousseaux d'information, etc.)***

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

23. Is parallel information available in hardcopy for parties who are not web-literate?

Pouvez-vous fournir de l'information sur papier aux personnes qui n'utilisent pas Internet?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

24. Do you use smart forms that are fillable on line?

Offrez-vous des formulaires qu'on peut remplir en ligne?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

**25. Do you have a strategy for evolving your website to the next level?
(e.g., use of videos, virtual assistants, chat, telephone assistance)**

***Avez-vous une stratégie pour faire évoluer votre site Web?
(Par exemple, l'utilisation de vidéos, d'assistants virtuels, de chat, d'assistance téléphonique)***

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

26. Have you evaluated the effectiveness of your website with any self-represented parties?

Avez-vous consulté des personnes se représentant seules pour vérifier l'efficacité de votre site Web?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 5. Use of Other Programs / Références

27. Are referrals made by the tribunal staff or website to neutral sources?

(e.g., law society information & referral programs; legal assistance clinics; public legal education websites; government websites; interpreter & community services; duty counsel programs; etc.)

Le personnel du tribunal et le site Web donnent des références vers des sources neutres?

(Par exemple, programmes d'information et de référence du barreau, services d'information juridique, sites Web donnant de l'information juridique destinée au public, sites gouvernementaux, interprètes, services communautaires, services d'aide juridique, etc.)

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

28. Are referral lists kept current?

Vos listes de ressources sont-elles à jour?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

29. Is there an ongoing process for identifying referral needs and updating referral protocols?

Avez-vous un processus continu pour identifier les besoins en matière de référence et mettre à jour les protocoles de référence?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

30. Is information regarding appeals from tribunal decisions available to self-represented parties in an appropriate manner?

Fournissez-vous aux personnes se représentant seules de l'information adéquate sur la façon de contester les décisions du tribunal administratif?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

**Section 6. General Public Legal Education and Information /
Information juridique et éducatif offert**

31. Can members of the public, teachers or students arrange visits to the tribunal?

Acceptez-vous les demandes du public, d'enseignants ou d'étudiants qui aimeraient faire une visite du tribunal administratif?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

32. Is there information about your tribunal displayed on the website or in the pamphlet rack of relevant stakeholders and information & service agencies?

Est-ce qu'il y a de l'information concernant votre tribunal (ou des renseignements) sur le site web ou dans les présentoirs des différentes agences gouvernementales ou organismes publics?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

33. Are your decisions available on a public website?

Samples:

- CanLII – Canadian Legal Information Institute
- Commission des lésions professionnelles

Vos décisions sont disponibles sur un site Web accessible au public.

Exemples :

- CanLII – Canadian Legal Information Institute
- Commission des lésions professionnelles

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 7. Special Needs / Besoins particuliers

34. Are your staff trained to identify issues for which disability accommodations or other special measures* may be warranted?

*** any range of accommodations that may suitably facilitate the tribunal process for a self-represented party – including, for example, cultural accommodations.**

Votre personnel est formé pour identifier les situations justifiant des aménagements pour personne ayant des limitations fonctionnelles ou d'autres accommodements?

****Toute une gamme d'accommodements peut faciliter la démarche d'une personne se représentant seule, y compris, par exemple, des accommodements culturels.***

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

35. Do you have an accommodation officer to provide timely and consistent advice and support to staff and tribunal members when parties may have special needs?

Avez-vous un conseiller en accommodement afin de fournir des conseils de façon uniforme et en temps opportun au personnel de soutien et aux membres du tribunal lorsque les parties ont des besoins particuliers?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 8. Case Management / Gestion des dossiers

36. Is your staff trained and available to facilitate the process for self-represented parties?

(neutrality v. advice; plain language explanations; directing to public resources/referrals; cultural sensitivity training; training in assisting individuals who may face mental health challenges, etc.)

Votre personnel est formé et disponible pour faciliter la démarche des personnes se représentant seules.

(Information neutre et non des conseils, explications en langage clair, référence vers des organismes offrant des services au public, formation au sujet des différences culturelles, sensibilisation aux besoins particuliers de personnes ayant des problèmes de santé mentale, etc.)

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

37. Do staff have access to comprehensive procedure manuals that both define their role and provide directions in how to provide customer service?

Votre personnel a accès à des manuels de procédures exhaustifs qui définissent leur rôle et contiennent des directives sur le service à la clientèle?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

38. Does the performance development plan for case management staff include performance metrics relevant to self-represented parties?

Le programme de développement professionnel du personnel de gestion des dossiers contient des métriques de rendement portant sur les personnes se représentant seules?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

39. Are relevant Rules and policies communicated to the self-represented party in the course of the case management process?

Dans le cadre de votre processus de gestion des dossiers, vous informez les personnes se représentant seules des règles et des politiques qui les concernent?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 9. Timelines & Service of Documents / Délais et signification de documents

40. If a self-represented party must serve documents, is there suitable information available as to how this is done?

Si une personne se représentant seule doit signifier des documents, peut-elle obtenir de l'information à ce sujet?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

41. Are there appropriate alternatives for service of documents? (e.g., a party filing with the tribunal, with service on the other party by the tribunal)

**Offrez-vous une alternative à la signification de documents?
(Par exemple, une partie peut produire son document au tribunal administratif, qui s'occupe de signifier le document à l'autre partie)**

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

42. Are timelines & time limitations clearly communicated to self-represented parties?

Les personnes se représentant seules reçoivent de l'information claire au sujet des échéanciers et des délais?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 10. Hearing Preparation / Préparation de l'audience

43. Are simulated hearing video clips available on-line?

Est-ce que des vidéos d'audience simulée sont disponibles en ligne?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

44. Are parties advised that they may observe other hearings of the tribunal? (or if legislation provides for closed hearing, do you advise them that they can watch a simulated video on your tribunal hearings or proceedings?)

Est-ce que les parties sont avisées qu'elles peuvent assister à d'autres auditions de votre tribunal? (ou si la loi prévoit des audiences à huis clos, est-ce que vous avisez les parties qu'elles peuvent regarder une vidéo d'une audience simulée de vos audiences ou des procédures devant votre tribunal?)

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 11. Early Resolution & Case Conference / Règlement rapide et conférence

45. Are parties advised of the agenda* for the hearing?

*** who speaks first, how long they have to speak, when they can ask questions, etc.**

Les parties sont-elles informées du protocole* de l'audience?

****Qui parle en premier, on dispose de combien de temps pour s'exprimer, à quel moment on peut poser des questions, etc.***

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

46. Do the parties receive a telephone or written reminder of the hearing date?

Les parties reçoivent un rappel de la date de l'audience (par écrit ou par téléphone).

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY/
PARTIELLEMENT

47. Do you have early resolution procedures?

Avez-vous un mécanisme de règlement rapide?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

48. Do you have any early resolution resources*?

***case self-assessment tools, alternatives to the tribunal**

Avez-vous des ressources* de règlement rapide?

****des outils d'auto-évaluation, des alternatives au tribunal administratif***

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

49. Are case (or prehearing) conferences held in a manner that will assist a self-represented party to prepare for the hearing process?

Offrez-vous des conférences préparatoires à l'intention des personnes se représentant seules?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

50. Are case conference reports and orders provided to parties and written in plain language?

Les convocations aux conférences préparatoires et les rapports à l'intention des parties sont-ils rédigés en langage clair?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 12. Hearings / Audiences

51. Are hearings held at local venues?

Les audiences ont-elles lieu localement?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

52. Are teleconference or video conference options available to the parties?

Les parties ont-elles la possibilité d'utiliser la téléconférence ou la visioconférence?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

53. Might a party be able to participate in the proceeding in writing?

Une partie serait-elle autorisée à participer à une audience par écrit?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

54. Does the tribunal communicate to its members the expectation that they should conduct hearings in a manner appropriate for self-represented parties?

Le tribunal administratif informe ses membres qu'ils doivent tenir compte des besoins des personnes se représentant seules pendant une audience?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

55. Is plain language and explanation of procedures the norm when self-represented parties are present?

L'emploi d'un langage clair et l'explication des procédures est la norme en présence de personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

56. Is a staff person or facilitator available for a self-represented party if there are issues that tribunal members cannot respond to?

Un membre du personnel ou un conseiller est-il disponible pour aider une personne se représentant seule s'il existe des questions auxquelles les membres du tribunal administratif ne peuvent pas répondre?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 13. Tribunal Members / Membres du tribunal administratif

57. Is there ongoing professional development for tribunal members on issues related to self-represented parties?

Les membres du tribunal administratif reçoivent de la formation continue sur les questions liées aux personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

58. Are tribunal members knowledgeable/ trained in the use of the resources designed to assist self-represented parties?

Les membres du tribunal ont des connaissances/ sont formés sur les ressources pouvant aider les personnes se représentant seules?

- YES / OUI NO / NON PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

59. Are there ongoing forums for tribunal members to address issues related to self-represented parties?

Les membres du tribunal participent-ils à un forum de discussion afin de résoudre les problèmes liés aux personnes se représentant seules?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

Section 14. Tribunal Decisions / Décisions du tribunal administratif

60. Are your decisions written in plain language?

Vos décisions sont-elles rédigées en langage clair?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

61. When cases are cited, are the principles of those cases articulated in a manner understandable to the parties?

Lorsque vous citez d'autres décisions, en énoncez-vous les principes de façon à assurer la compréhension des parties?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

62. Do citations include sources intended to be publicly available through the tribunal website and/or services such as CanLII?

Sample: CanLII – Canadian Legal Information Institute

Les références incluent des sources que le public peut consulter par l'entremise du site Web du tribunal administratif et/ou de services comme CanLII?

Exemple : CanLII – Canadian Legal Information Institute

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

63. Are significant cases identified in the tribunal's website and are they posted with plain-language head notes?

Avez-vous identifié les causes importantes dans votre site Web? Fournissez-vous un sommaire rédigé en langage clair?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT

64. Once a decision is made, if there is any follow-up/action required by the parties is that instruction clear to them?

Une fois qu'une décision est rendue, si une partie doit faire un suivi est-ce que les instructions à cet égard leur sont transmises d'une façon claire?

YES / OUI

NO / NON

PARTIALLY /
PARTIELLEMENT