



Shannon Salter
présidente, BC Civil Resolution Tribunal

Série d'ateliers CTAC/Justice Canada/ICAJ : comment concevoir des processus testés par les utilisateurs à peu de frais

Novembre 2021

Introduction : moyens économiques de réaliser des tests par les utilisateurs

- Ce diaporama présente certaines stratégies économiques utilisées par le BC Civil Resolution Tribunal (« CRT », ou Tribunal de règlement civil de la Colombie-Britannique) pour concevoir des processus axés sur les utilisateurs et impliquer ces derniers dans des essais (« tests utilisateurs »).
- Quand vient le temps de faire tester des processus par les utilisateurs, si certaines approches sont à éviter, aucune solution (y compris celles présentées ici) ne saurait convenir à toutes les situations.
- Les idées qui suivent se veulent une façon de contextualiser l'atelier du 24 novembre 2021 organisé par CTAC/Justice Canada/ICAJ. Les participants sont invités à partager leurs propres expériences, idées, questions et pratiques exemplaires. J'espère que vous serez des nôtres!

Pourquoi faire des tests utilisateurs?

- Diminution des risques
- Réduction des obstacles à l'accès
- Optimisation du temps des employés
- Économies
- Création d'un rapport de confiance



À garder en tête : les avocats et les informaticiens ont toutes sortes de forces, mais deviner les préférences des utilisateurs n'en fait généralement ***pas*** partie!

Améliorer l'inclusivité par les tests utilisateurs : exemples du CRT



Facteurs qui découragent le recours aux tests utilisateurs



- Coûts
- Peur de l'échec
- Temps requis
- Manque d'expertise
- Quoi d'autre?

Principes de base: tests utilisateurs dans un contexte de budget limité

COMMENT
QUI ? QUOI
QUAND ? POURQUOI
OÙ

QUI impliquer?

Utilisateurs vulnérables

- Commencez par les personnes confrontés à des obstacles et leurs représentants.

Grand public

- Élargir les tests au grand public.

Intervenants juridiques

- Enfin, demandez l'avis d'avocats, de médiateurs, etc.

Version
bêta

Ne faites pas l'erreur d'inverser les étapes : je parle par expérience!

QUAND faire les tests?

- Avant le travail de conception
- Avant et pendant la mise au point de nouvelles fonctionnalités
- Pendant le processus de résolution des différends
- Après la fin du processus
- Suivi par la suite

Sur QUOI portent les tests?

- Sur tout! La technologie, bien évidemment, mais aussi...
 - Les formulaires
 - Les frais
 - Les procédures
 - Les règlements
 - Les gabarits de communication
 - Les systèmes de renseignements téléphoniques



QUOI? Exemples de consultations publiques lancées par le CRT




Civil Resolution Tribunal

HOW THE CRT WORKS

CRT Small Claims Rules Consultation


In the near future, the CRT will begin resolving low-value small claims



Civil Resolution Tribunal


THE CRT PROCESS ▾ ABOUT US ▾ RESOURCES ▾ FAQ CONTACT US BLOG

Public Consultation – Solution Explorer Content – August 2021



The Solution Explorer is the first step in the CRT process. It asks you a series of questions to help classify your dispute. It gives you free legal information, self-help tools, and options for what you can do about your dispute. If you can't resolve your dispute on your own, then the Solution Explorer takes you directly to the CRT application form.

As we mentioned in our June 2021 Continuous Improvement update, over the next few months our Solution Explorer team is reviewing the current content and making improvements.

 **We want your feedback!**

We designed our Solution Explorer legal information before the CRT opened, for what **we** thought would be the most common civil claims in British Columbia. We consulted with the public, legal advocates, and other stakeholders at that time. We update the Solution Explorer content regularly to make sure it is still up to date. But we'd like to hear **your** thoughts about:

- Any new topics you'd like us to add?
- Any topics you'd like us to expand or revise?
- Any other self-help tools you'd like to see in the Solution Explorer?



Civil Resolution Tribunal

HOW THE CRT WORKS ▾ ABOUT THE CRT ▾

Call for Feedback From Community & Legal Advocates



Our goal is to make the CRT as accessible as possible. That's why we're sure that any new CRT features, forms, or resources make things a bit more difficult accessing our justice system.

We've sometimes had limited uptake in testing directly with people, so we're working on better ways to connect directly with these parties in the community and legal advocates to provide feedback with the new process in mind. We know you work tirelessly to represent clients who are often people who experience multiple barriers to do with language, income, and other issues, among other circumstances.

Solution Explorer Small Claims Beta Ends This Friday



A few months ago we invited you to try out the Solution Explorer beta. We've had a lot of people explore the small claims pathways and so much!

We'll be closing the Solution Explorer beta for small claims disputes this Friday so that we can carefully review your feedback and make changes. Thank you for your feedback and for being back up and running as soon as possible.

(Posted on April 18, 2017 by Shannon Salter)

COMMENT se déroulent les tests?



- ✓ Sondages
- ✓ Entrevues
- ✓ Observation des utilisateurs
- ✓ Groupes de discussion
- ✓ Tests A/B
- ✓ Rétroaction passive

Abordons brièvement chacune de ces méthodes...

Ces infographies
présentent les
résultats de divers
sondages

Sondages

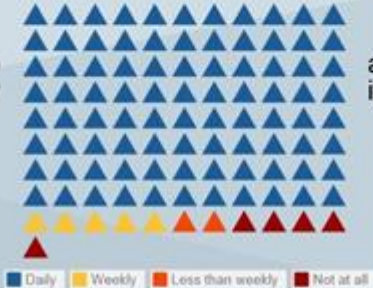
Online Civil Justice Services

Survey 2013

British Columbians are online

92% use the internet daily

another 5% use it weekly



Civil Resolution Tribunal

Online Civil Justice Services

Survey 2015

British Columbians want to participate in their civil justice process and shape resolutions

82% want party to party participation

94% want a say in shaping their resolution

87% want to DIY without full legal representation

Civil Resolution Tribunal



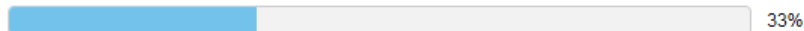
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 %

Sondages



Civil Resolution Tribunal

CRT Party Feedback



Un exemple de sondage par lequel le CRT demande aux utilisateurs leur avis sur différents aspects du tribunal

Introduction

The Civil Resolution Tribunal (CRT) is doing a survey on the service it provides. We're asking for your feedback on the CRT process, online application form, and the CRT staff.

Confidentiality and Anonymity

Your participation in this survey is completely voluntary. By completing the survey, you acknowledge and agree to the storage of survey data on servers located in the United States. However, all information provided will remain anonymous and be treated as strictly confidential. Please do not include any personal identification information (e.g. name, dispute number) on the questionnaire. Your survey response will not form part of your dispute file and any decision made by CRT is made independently by the tribunal member assigned.

Sondages de satisfaction

Participant Satisfaction Survey – September 2021



The Civil Resolution Tribunal anonymously surveys people who have gone through the tribunal process. We use this feedback to improve the way we serve the public. We report the cumulative results every month on this blog.

We had 37 responses to our satisfaction survey in September 2021. We're pleased to report that participant satisfaction remains strong.

CRT Participant Satisfaction Aggregated Rates - September 2021

Professional: 94% agreed that CRT staff were professional in each interaction.

Easy to use: 86% felt the CRT's online services weren't difficult to use.

Informed: 78% agreed the CRT provided information that prepared them for dispute resolution.

Timely resolution: 75% felt their CRT dispute was handled in a timely manner.

Accessible: 86% didn't find the CRT process difficult to understand.

Fair treatment: 89% felt the CRT treated them fairly throughout the process.

75% would recommend the CRT to others.

Un exemple de sondage qui vise à connaître le degré de satisfaction des participants aux processus du CRT

Entrevues

- Organiser une réunion avec les utilisateurs pour leur demander, par exemple, d'utiliser le site Web ou de remplir des formulaires du tribunal :
 - Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
 - Qu'est-ce qui doit être amélioré?
 - Quels changements recommandez-vous?
 - Qu'auriez-vous aimé qu'on vous demande?



Tests utilisateurs par observation

- L'idée est d'observer les utilisateurs pendant qu'ils utilisent le service plutôt que de leur demander leur avis :
 - Voir ce qui a fonctionné
 - Voir ce qui n'a pas fonctionné comme prévu
- Chercher des tendances
- Les résultats sont souvent plus utiles que de poser ces questions directement aux utilisateurs
- Peut se faire par partage d'écran ou même en personne avec des documents remplis à la main




Civil Disputes

Loans and Debts

Quit

Save and exit



Your Exploration Information

 42%Access code: **cdGtWFhPC**  Email  Print

Information You Provided

1. I'm the borrower, or I guaranteed the loan
2. A bank, money lender, credit union, or credit card issuer loaned me the money

Additional External Resources

- > [Resolution Options Outside the Solution Explorer](#) 
- > [How Can I Make my Claim with the CRT?](#) 

What best describes your issue?

- I can't pay what I owe
- I don't owe the money
- I only owe some of the money
- I've already filed for bankruptcy
- I guaranteed a loan, and the borrower hasn't paid
- I have a problem with a collection agent
- I owe money on a purchase I made
- Something else

Not finding an option you were expecting? Help us improve our site and [tell us](#) BackNext 

help

Un processus d'observation peu coûteux avec quelques utilisateurs a permis au CRT de relever des défauts flagrants dans certaines fonctionnalités de notre « Explorateur de solutions », qui nous (avocats et spécialistes des TI) semblaient très bien pensées à l'étape de la conception!

Groupes de discussion

- Créer de petits groupes qui, avec un modérateur, participent au travail de conception
- En personne ou à distance
- Concentrez-vous sur les utilisateurs vulnérables et leurs représentants d'abord
- Clés du succès : 1) savoir joindre les bonnes personnes, 2) faire preuve de flexibilité, 3) dire merci



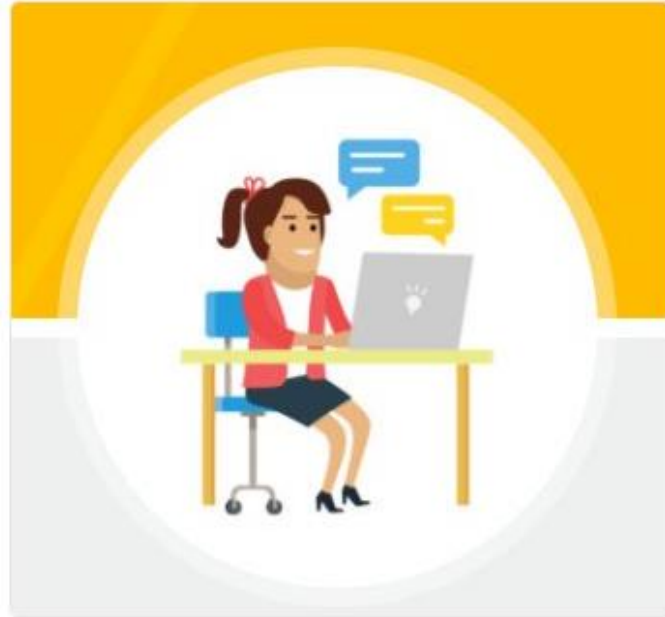
Groupes de discussion

↳ You Retweeted



Shannon Salter @shannonnsalter · Jun 13

Calling community & legal advocates - let's co-design the Civil Resolution Tribunal's next steps to increase #A2J: civilresolutionbc.ca/call-feedback-...



↳ 15

♥ 10



Un gazouillis invitant la communauté et les représentants à participer au processus de conception du CRT pour améliorer l'accès à la justice



Application Progress

Complete these steps to apply. Unless otherwise indicated, all information entered will be shared with all people in the dispute.

Who Is Applying?

1. [Applicant](#)

Start

2. Applicant's Contact Person

What Happened?

3. Accident Details

What Do You Want?

4. Claim Types

5. Dispute-Related Expenses & Fees

6. Additional Details

Application Summary

APPLICATION FOR
Motor Vehicle Accident Injury

FEE
[CRT Fee Schedule](#)

STATUS
0 of 7 steps of application complete

Ce formulaire a été conçu en collaboration avec des représentants communautaires par des séances de rétroaction (partage d'écran), puis testé auprès du public. Le résultat est un formulaire concis et simple.

Tests A/B



- Il s'agit de mettre à l'essai différentes versions auprès de différents groupes, puis de comparer les résultats.
- Autre possibilité : essayer une version auprès d'un groupe, puis comparer avec un groupe témoin (statu quo)

Tests A/B : exemple du CRT



- Le CRT procède actuellement à des tests de ce type pour comparer le dépôt de preuve et de procédures écrites (dépôt simultané et consécutif).
- L'idée est de déterminer quelle méthode :
 - réduit la preuve présentée en double?
 - entraîne moins de report?
 - diminue le volume de la preuve?

Rétroaction passive

- Notes (sur 5 étoiles) sur le site Web
- Boutons « J'aime » / « Je n'aime pas »
- Boutons « Utile » / « Pas utile »
- « Poser une question »
- « Signaler »



Suggested Resource

Rate this ★★★★★

INFO: Options When You Can't Pay

Learn what your options are if you can't pay a loan.

Email Download Print

Back Not helpful Next

Cette page fait partie de l'outil « Explorateur de solutions ». Les options de rétroaction passive nous permettent de rapidement savoir si une page présente des problèmes.

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Address bar: Page: 1 of 2, Automatic Zoom
- Page title: Options When You Can't Pay
- Subtitle: Learn what your options are if you can't pay a loan.
- Section header: What you should know (with an information icon)
- Text: If you're unable to pay a loan, you may want to consider:
- List of options:
 - Suggesting a payment plan to your lender(s)
 - Speaking to a trustee about a proposal to lenders
 - Speaking to a trustee about bankruptcy
 - Speaking to a credit counsellor
- Section header: Suggesting a payment plan to your lender(s)
- Text: Lenders may be willing to negotiate payment over time or less than full payment of a loan. If you can pay a portion, consider contacting your lender to discuss payment options.
- Section header: Speaking to a trustee about a proposal to lenders
- Text: A trustee may help you prepare a proposal to your lenders. This proposal might

Outils gratuits ou économiques pour procéder à des tests utilisateurs



Google Analytics



grammarly



SurveyMonkey



zoom



WORDPRESS



craigslist

Questions de discussion

1. Est-ce que votre tribunal fait des tests utilisateurs? Si oui :
 - qu'évaluez-vous ainsi?
 - comment intégrez-vous les résultats?
 - quels ont été les résultats?
2. Si vous ne faites pas de tests utilisateurs, quels sont les plus gros obstacles? De quelles informations ou ressources avez-vous besoin pour les surmonter?
3. Qui sont les utilisateurs-clés de votre tribunal? Lesquels sont les plus vulnérables? Quelle est la meilleure façon de les joindre afin de leur faire tester des processus?
4. Quels sont les processus, les formulaires ou les règles (notamment) de votre tribunal qui gagneraient le plus à être faire l'objet de tests utilisateurs dans le cadre de leur conception?

SOME THINGS IN LIFE SHOULDN'T BE HARD.

Resolve your small claims dispute
from your smartphone.



civilresolutionbc.ca



Civil Resolution Tribunal

Pour plus de renseignements

Courriel :

info@crtbc.ca

Twitter :

[@CivResTribunal](https://twitter.com/CivResTribunal)

[@shannonnsalter](https://twitter.com/shannonnsalter)

www.civilresolutionbc.ca