

**La recherche active de sens :  
une façon pour un tribunal administratif de découvrir ce que les usagers et  
intervenants pensent de ses services**

**Par Emily C. Drown, présidente du  
Employment and Assistance Appeal Tribunal de la Colombie-Britannique**

## **Introduction**

Améliorer l'accès à la justice est un objectif que tous partagent. Rarement entendons-nous dire que notre système de justice fonctionne parfaitement. Cependant, il est fréquent que des organisations pleines de bonne volonté présument savoir comment améliorer l'accès à la justice et adoptent des mesures en ce sens, sans s'arrêter pour réellement se pencher sur les avis et les expériences des usagers de leurs services. Une organisation qui ignore l'expérience qu'ont les usagers de ses services n'est pas en bonne position pour évaluer ce qui doit être amélioré et où se situent les obstacles en matière d'accès à la justice.

La recherche active de sens est un des outils que les tribunaux administratifs et les autres organismes publics peuvent utiliser pour découvrir les impressions des usagers et des intervenants au sujet des services offerts.

Cet article vise à présenter l'expérience du Employment and Assistance Appeal Tribunal de la Colombie-Britannique (le Tribunal d'appel en matière d'emploi et d'assistance sociale, ou « Tribunal ») avec la recherche active de sens. Le concept sera défini plus en détail ci-dessous; vous verrez quand il est susceptible de mieux convenir que certaines méthodes plus conventionnelles d'évaluation de l'expérience des usagers, et vous en apprendrez plus sur l'approche récente du Tribunal en la matière. Même si cet article explique en quoi consiste la recherche active de sens, je tiens à préciser que je ne suis ni statisticienne ni spécialiste des données. La perspective que je présente ici reflète seulement l'expérience que j'ai eue à travailler avec des professionnels de ces domaines. Autrement dit, cet article présente seulement l'expérience du Tribunal relativement à la recherche active de sens, et ne se veut pas une présentation scientifique ou sociologique sur la méthodologie en la matière<sup>1</sup>.

## **Qu'entend-on par recherche active de sens?**

C'est avec des histoires que les humains ont le plus de facilité à communiquer; de nombreuses personnes sont d'accord avec cette affirmation, et j'en suis. Quand j'ai entendu parler pour la

---

<sup>1</sup>Pour une présentation sommaire et accessible de la méthodologie de la recherche active de sens, vous pouvez consulter les pages <http://www.activesensemaking.com>, <https://thecynefin.co/our-thinking/> et <https://www.workingwithstories.org/aboutpni.html>.

première fois de la recherche active de sens, c'est la raison pour laquelle le sujet a piqué ma curiosité. Tout le monde aime raconter une histoire. Tout le monde aime se faire raconter une histoire. C'est une des principales façons pour l'humanité de communiquer depuis des siècles... hors du cadre de la justice. Vous connaissez sans doute le dicton qui veut qu'un client satisfait raconte son expérience à une personne, tandis que le client frustré la raconte dix fois. Avec la recherche active de sens, les usagers de nos services peuvent, dans leurs mots, nous raconter leur expérience<sup>2</sup>. Ainsi, nous avons un moyen de découvrir ce que nous n'aurions jamais songé à demander à nos usagers.

La page Creative Commons au sujet de la méthodologie de la recherche active de sens établit ce qui suit [TRADUCTION] :

La recherche de sens dépasse le cadre d'une méthodologie ou d'une plateforme précise; il s'agit [...] de la façon dont les humains composent avec un monde complexe et en transformation constante. D'un point de vue méthodologique, la recherche active de sens met à profit la faculté innée des humains à détecter des tendances dans leur environnement, à donner un sens à ces tendances pour en retirer un savoir, puis ultimement à utiliser ce savoir pour leurs décisions et leurs actions [...] Les participants sont d'abord [...] invités, par une question ouverte, à raconter une histoire ou une anecdote au sujet d'une expérience vécue. Quelques questions quantitatives de suivi leur sont ensuite posées. Ces dernières sont délibérément ambiguës et sont conçues pour donner l'occasion aux participants de fournir des éléments de contexte et de sens à l'histoire qu'ils ont racontée, sans qu'il n'y ait de bonnes ou de mauvaises réponses<sup>3</sup>.

### **N'est-ce pas juste un sondage, au fond?**

De plus en plus d'organisations emploient des sondages pour savoir ce que pensent les usagers de leurs processus, de leurs systèmes et de leurs services, ce qui représente une pratique encourageante. C'est connu que les sondages permettent d'obtenir un aperçu de l'avis des usagers, et constituent un outil précieux pour les tribunaux administratifs. La recherche active de sens offre toutefois une autre avenue pour découvrir ce que les usagers pensent de nos services. Je suis d'avis que cette méthode d'enquête sur l'expérience des usagers présente plusieurs avantages qui en font une excellente solution pour les tribunaux administratifs et les autres organismes judiciaires ou quasi judiciaires.

Une différence notable entre la recherche active de sens et les sondages est qu'avec ces derniers, une organisation demande aux usagers leur rétroaction sur les sujets qu'elle croit être ceux dont ils ont envie de parler, plutôt que de donner aux usagers la chance de fournir les renseignements qui, de leur propre avis, devraient être communiqués à l'organisation. Plutôt

---

<sup>2</sup>Voir <https://qedinsight.com/resources/library/active-sensemaking-video/> [en anglais seulement] pour visionner une vidéo de 13 minutes qui présentent les bases de la recherche de sens.

<sup>3</sup> [www.activesensemaking.com](http://www.activesensemaking.com)

que de solliciter l'opinion des usagers sur des questions précises, avec la recherche active de sens, les usagers communiquent une histoire au sujet de leur expérience avec l'organisation. C'est l'utilisateur qui détermine le ou les aspects à souligner et l'information qu'il veut communiquer à l'organisation. Puisque la rétroaction est offerte sous forme d'histoire, la recherche active de sens permet aussi aux utilisateurs de communiquer d'une façon qui évite de formuler un jugement sur l'organisation. Inviter les usagers à raconter des histoires plutôt qu'à porter un jugement peut aussi dissiper le malaise qu'auraient certaines instances quasi judiciaires à demander directement aux parties qui comparaissent devant elles, et dont elle est tâchée de trancher les différends, de critiquer les services qu'elles offrent.

La recherche active de sens se distingue aussi des sondages en ce qu'elle fait reposer l'évaluation qualitative de chaque histoire sur l'utilisateur lui-même, plutôt que sur le tribunal dont les services sont abordés. L'utilisateur lui-même raconte si une expérience était positive ou négative. Des questions de suivi bien construites permettent aussi à l'utilisateur d'indiquer quels aspects du processus ou de l'expérience dont il est question ont eu la plus grande incidence sur son histoire. L'organisation qui cherche à obtenir cette rétroaction n'est pas impliquée dans le processus narratif et ne prétend pas se mettre à la place de ses usagers. C'est un aspect résolument positif, puisque les usagers sont à même d'offrir une rétroaction réellement axée sur leur expérience tout en réduisant le risque d'un traitement tendancieux par les experts chargés de traiter cette rétroaction<sup>4</sup>.

La recherche active de sens diffère aussi du recours aux sondages en ce sens qu'elle implique de cartographier les données relatives à l'expérience des usagers dans le cadre même du processus de rétroaction. Une fois recueillies les données relatives à l'expérience des usagers, les organisations cherchant à mieux comprendre comment leurs services sont utilisés peuvent utiliser des plateformes technologiques<sup>5</sup> pour relever et visualiser des tendances qui émergent des données narratives. C'est par un examen des tendances qui se dégagent des données que les organismes peuvent obtenir un portrait clair des problèmes qui peuvent exister et, inversement, des aspects où les attentes des usagers sont dépassées<sup>6</sup>.

Finalement, c'est un exercice marquant pour un organisme de passer en revue de nombreuses histoires mettant en lumière l'expérience des utilisateurs. Les données tirées de la recherche active de sens se présentent sous forme d'histoires racontées par les utilisateurs dans leurs propres mots, par opposition aux réponses courtes qu'appellent les questions très formatées de nombreux sondages. De plus, examiner comment les usagers présentent leur expérience permet aux membres d'une organisation d'obtenir un regard franc sur leurs systèmes et leurs processus. Mon équipe et moi avons tous eu des réactions émotives à certaines histoires des utilisateurs de

---

<sup>4</sup> [www.activesensemaking.com](http://www.activesensemaking.com)

<sup>5</sup> Le Tribunal a utilisé la plateforme de tableau blanc Mural (accessible au [www.mural.co](http://www.mural.co), en anglais seulement), Tableau (accessible au [www.tableau.com](http://www.tableau.com), en anglais seulement) et la plateforme Spryng (accessible au <https://www.spryng.io>, en anglais seulement).

<sup>6</sup> [www.activesensemaking.com](http://www.activesensemaking.com)

notre tribunal. Le fait d'entendre les usagers raconter à leur manière l'expérience qu'ils ont vécue génère une impulsion qui facilite la gestion du changement et la dernière étape du processus de recherche de sens, qui est la mise en œuvre d'initiatives procédurales et systémiques visant à améliorer l'expérience des usagers.

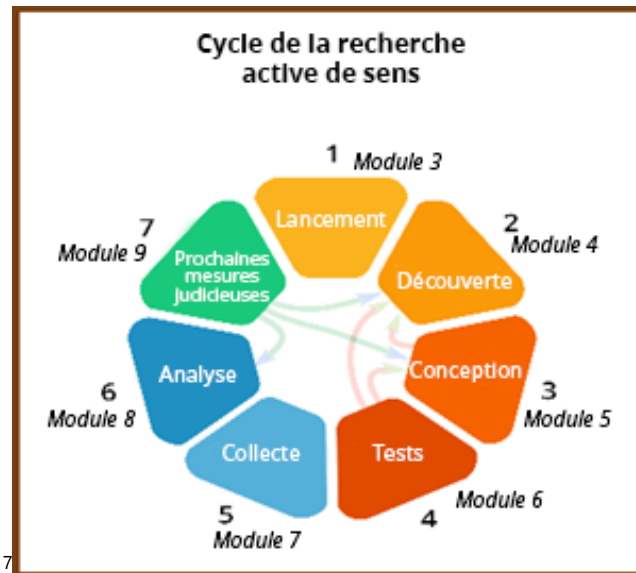
## **Étude de cas : la recherche active de sens et le Tribunal**

### **Mise en contexte du travail du Tribunal**

Le Tribunal est un tribunal administratif qui entend les appels de citoyens qui se voient refuser des prestations d'assurance sociale, d'assurance invalidité ou pour la garde d'enfants. L'intimé dans le cadre des appels interjetés devant le Tribunal est toujours un ministère provincial. Les appelants qui s'adressent au Tribunal font partie des citoyens les plus vulnérables de la province : ce sont généralement des personnes vivant dans la pauvreté, qui font face à des difficultés financières majeures ou qui souffrent d'un handicap important. Ces personnes qui comparaissent devant le Tribunal sont fréquemment confrontées à des obstacles multiples lorsqu'ils tentent de se prévaloir de services gouvernementaux, notamment des moyens technologiques insuffisants. Bien que le Tribunal s'efforce d'améliorer l'expérience des usagers de toutes les parties qui comparaissent devant lui, notre projet de recherche active de sens se concentrait sur les données recueillies auprès des appelants. Nous avons choisi de ne pas traiter de l'expérience des ministères intimés, puisque ceux-ci peuvent utiliser des canaux existants pour toute rétroaction de ce genre.

### **Développement et lancement du projet**

Le cadre méthodologique de la recherche active de sens est résumé par le graphique suivant :



Le processus comporte sept étapes, ou phases, et forme un cycle, de façon à pouvoir être appliqué de façon répétée pour obtenir chaque fois un nouveau regard sur l'expérience des usagers. Les organisations peuvent ensuite en tirer des données qualitatives au sujet des changements aux procédures et de nature systémique, puis évaluer si les améliorations apportées ont produit les changements visés.

Au Tribunal, nous avons travaillé avec QED Insight (QED), une firme américaine de consultants établie à New York qui est associée à Laurie Webster, à Terry Miller et à Barrett Horne, des experts de la recherche active de sens de New York, de la Colombie-Britannique et du Yukon, respectivement<sup>8</sup>. Lors de nombreuses réunions sur Zoom, ces spécialistes nous ont présenté en détail les différentes phases du processus en utilisant un système faisant appel d'un côté à nos connaissances poussées de nos processus, et de l'autre à leur expertise relative aux données et à la recherche de sens.

Pour la phase initiale du projet (lancement), QED a travaillé avec notre équipe de direction afin de trouver des intervenants possédant une bonne compréhension à la fois des processus du tribunal et du profil démographique de nos usagers. Les deux personnes retenues pour le Tribunal étaient la directrice de la branche de réexamen à l'origine de la plupart des décisions portées en appel devant notre tribunal ainsi qu'une avocate très respectée possédant une connaissance approfondie de nos processus et une expérience professionnelle avec des groupes vulnérables dans un contexte judiciaire.

Ces deux personnes se sont donc jointes à nous pour les phases 2 et 3 (découverte et conception). À la phase découverte, le QED a travaillé avec nous et avec nos deux intervenantes pour déterminer quels genres d'histoires les usagers des services du Tribunal pourraient vouloir

<sup>7</sup> [www.activesensemaking.com](http://www.activesensemaking.com)

<sup>8</sup> <https://qedinsight.com/>

raconter à propos de leur expérience. Pour ce faire, nous nous sommes mis à la place de nos appelants et avons mis en commun des anecdotes dont nous avons été témoins ou qui nous ont été rapportées par les processus existants de rétroaction. QED a contribué à ce processus en organisant une série d'ateliers d'une demi-journée. Nous avons choisi d'inclure dans ce processus l'ensemble de nos employés ainsi que nos deux intervenantes dans le but d'obtenir le plus de données anecdotiques que possible, avec les points de vue les plus divers (p. ex., notre commis d'appel de première ligne qui répond aux appels téléphone, la personne chargée de la coordination des audiences et qui parle souvent aux appelants, ainsi que notre équipe de direction, qui traite souvent des plaintes après une audience). Pendant cette phase, QED a beaucoup entendu parler du travail et de la mission de notre tribunal.

QED a recueilli ces données anecdotiques pour les étudier dans le cadre de la phase 3 (conception) et mettre au point une série de questions susceptibles d'inspirer nos usagers à nous fournir les renseignements désirés. Lors d'une autre série d'ateliers avec notre équipe de direction, QED a raffiné les questions pour arriver à une sélection qui, de son avis, est à même de nous procurer des données sur la perception qu'ont nos usagers de nos activités, notamment quant à savoir où se situent nos points forts et quels sont les aspects à améliorer par des changements procéduraux ou systémiques<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Une copie des questions posées est jointe à cet article à l'annexe A.

Après que QED nous ait transmis la première version de l'instrument, nous avons, pour la phase 4 (tests), posé les questions à de vrais utilisateurs. C'est à cette occasion que le Tribunal a pu vérifier si elles permettaient d'obtenir les données voulues auprès des appelants. Le Tribunal a aussi dû prouver à QED qu'il était possible d'obtenir des données de tous nos types d'utilisateurs, plus précisément de ceux avec et sans moyens technologiques adéquats. Le fait d'obtenir exclusivement des données des usagers capables de présenter leur expérience par voie électronique viendrait fausser nos données et ne ferait pas apparaître les obstacles existant pour ceux qui n'en sont pas capables, QED nous ayant, comme il se doit, demandé d'obtenir seulement des données utilisables et fiables. Avant la pandémie, QED aurait rencontré des usagers en personne pour entendre leurs histoires. Les mesures sanitaires ne permettaient cependant pas cette façon de procéder. C'est pourquoi nous avons dû faire preuve de créativité : nous avons décidé de mettre à l'essai les questions seulement avec des personnes sans moyens technologiques importants, en communiquant avec eux par des moyens simples comme le téléphone et le courrier. Nous avons convenu que si les données obtenues ainsi étaient acceptables, nous procéderions à la collecte de données en utilisant à la fois la plateforme Spryng (recommandée par QED) et notre système à technologie simple (téléphone et courrier).

Compte tenu de la vulnérabilité des groupes qui ont recours au Tribunal, nous savions qu'il était impératif, pour la réussite de notre projet, de trouver une façon de contourner le fossé technologique qui existe dans notre société. Comme mentionné précédemment, les données des usagers dotés de moyens technologiques risquaient de distordre notre perspective; notre objectif était de découvrir l'expérience réelle de nos usagers (dont un grand nombre ont des problèmes d'accès à la technologie) lorsqu'ils utilisent nos processus. Comme nous l'avons prouvé avec nos solutions technologiquement rudimentaires, il est très possible de recueillir les renseignements souhaités sans utiliser les méthodes les plus récentes.

Pour les tests, nous avons demandé à nos quatre coordonnateurs d'appel de communiquer avec des appelants de dossiers récemment traités qui seraient susceptibles de vouloir nous aider. Nous avons offert à ces appelants une carte-cadeau d'épicerie d'un montant modeste en guise de remerciement pour leur collaboration. Bien que certains usagers ont catégoriquement refusé notre offre, nous n'avons pas eu de mal à trouver des personnes disposées à nous aider. Après avoir obtenu le consentement des participants, nous avons envoyé à chacun une copie papier du même instrument qui allait ensuite être utilisé par les autres utilisateurs par la plateforme Web Spryng. La version envoyée par la poste différait légèrement de celle utilisée en ligne, en ce sens qu'elle contenait des indications (chiffres et lettres) pour communiquer précisément au participant où sur la page une réponse est requise<sup>10</sup>. Les coordonnateurs d'appel

---

<sup>10</sup> Il est possible de visualiser ces indications sur les illustrations jointes à l'annexe A. À remarquer, les triangles sont divisés en segments, et les spectres comportent des sections affichant des lettres et des nombres. Ainsi, lors des entretiens téléphoniques, nos coordonnateurs d'appel pouvaient comprendre exactement où l'utilisateur voulait placer sa réponse.

devaient ensuite saisir eux-mêmes ces renseignements sur la plateforme Spryng. Les tests ont été couronnés de succès. Non seulement les usagers étaient disposés à nous raconter leurs histoires, mais ils pouvaient le faire sans avoir à utiliser un ordinateur ou l'Internet.

Une fois les tests terminés, nous avons entamé la phase 5 du processus de recherche active de sens (collecte). Nous avons lancé le processus en demandant à chaque appelant dont le dossier a été traité dans les trois dernières années s'il serait disposé à nous fournir des données. Pour les appelants qui avaient fourni une adresse courriel, nous avons utilisé ce moyen pour les inviter à participer à notre projet<sup>11</sup>. Dans le cas des autres, nous avons utilisé le téléphone. Cependant, contrairement à la phase des tests, il n'était pas possible de demander à nos coordonnateurs d'appel de communiquer avec tous ces appelants; vu leur très grand nombre; l'effet que cette initiative aurait sur nos activités quotidiennes de gestion des appels serait trop important. Sans nous décourager, nous avons demandé de l'aide à trois facultés de droit de la province, et elles ont répondu en nous fournissant exactement le genre d'assistants talentueux et motivés dont nous avons besoin pour mener à bien ce projet. Nos étudiants en droit bénévoles ont communiqué avec des centaines d'appelants, écouté leurs histoires et saisi les données sur la plateforme Spryng au nom de nos usagers. Pendant ce temps, d'autres usagers, disposant davantage de moyens technologiques, ont répondu à notre demande par courriel et ont pu communiquer leurs histoires directement sur Spryng.

Après les tests, je savais que nous serions en mesure de recueillir le type de données dont nous avons besoin pour prendre des décisions éclairées; cependant, mon équipe de direction et moi étions très inquiets à l'idée que les appelants refusent de partager leurs histoires portant sur leur expérience comme usagers. Cette inquiétude s'est révélée sans fondement. Le Tribunal a reçu un taux de réponse statistiquement solide : plus de 10 %. De plus, de nombreux appelants ont communiqué avec le tribunal pour exprimer leur reconnaissance en lien avec le fait que a) nous cherchions à connaître leur avis, b) que nous étions prêts à nous mettre à l'écoute d'une population souvent ignorée et c) que nous souhaitions modifier nos processus plutôt que d'accepter le *statu quo*.

### **Analyse des données**

Une fois les données colligées sur la plateforme Spryng, nous étions impatients de prendre connaissance des histoires racontées par nos utilisateurs. Toutefois, l'analyse des données s'est révélée beaucoup plus laborieuse que la simple lecture des histoires ou la visualisation d'échantillons graphiques des données compilées par QED. Plutôt que de simplement nous envoyer par courriel les histoires et les données, QED a animé trois ateliers de quelques heures où nous avons passé en revue des parties d'histoires pour nous familiariser avec l'ensemble de données, puis nous avons cartographié les données grâce à notre expertise au sujet de nos

---

<sup>11</sup>En vertu de la loi Administrative Tribunals Act, SBC 2004, c. 45, le Tribunal est autorisé à mener des sondages auprès de ses membres, et en vertu de la loi *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, RSBC 1996, c 165, il peut utiliser des renseignements personnels aux fins de son mandat.



processus, de façon à ce que ces histoires diverses soient regroupées selon leur fil conducteur (p. ex., « le processus était mélangeant », le « personnel m'a aidé » ou alors « le processus d'appel peut être traumatisant »). Je dois admettre que lorsque QED nous a présenté ces étapes supplémentaires, j'ai douté de la valeur qu'elles ajouteraient au processus et du bien-fondé d'y consacrer le temps précieux de nos employés. Cependant, après avoir pris part à l'exercice de cartographie des données, j'ai rapidement compris que c'est là que se trouve l'utilité réelle de la recherche active de sens.

Après l'exercice de cartographie, nous avons reçu les histoires des utilisateurs en format compatible avec Word, ainsi qu'un ensemble de données visualisables avec le logiciel Tableau<sup>12</sup>. Celui-ci nous a permis de choisir des filtres pour visualiser les données, et relever des tendances et les constats sur l'expérience des usagers en fonction de divers renseignements démographiques comme l'âge, le sexe, l'origine ethnique et le lieu de résidence<sup>13</sup>.

La dernière étape du processus de recherche active de sens consistait à déterminer les mesures que notre organisme devrait prendre en réponse à la rétroaction détaillée obtenue de nos usagers (prochaines mesures judicieuses). Les employés et l'équipe de direction du Tribunal ont entrepris de se rencontrer régulièrement pour discuter des résultats obtenus par ce projet. Le fait que le personnel ait participé à chaque étape du processus, notamment pour la cartographie des données, a permis à chacun de faire sienne la mission d'amélioration de l'expérience des usagers, ce qui a grandement facilité la gestion du changement au sein du Tribunal. Dans le cadre de ce projet, notre équipe s'est habituée à vouloir connaître comment se sentent les citoyens que nous servons, et nous nous sommes engagés à mettre en œuvre des changements procéduraux et systémiques; les suggestions pour ce faire sont venues tant des employés de première ligne que de la haute direction.

Le premier changement à nos procédés a été appliqué dans les 24 heures qui ont suivi la cartographie des histoires recueillies lors des ateliers organisés par QED. Un des appelants interrogés a exprimé à quel point il peut être intimidant de se faire demander de consentir ce qu'un observateur accompagne, à des fins de formation, le représentant du ministère lors de l'audience. L'appelant sentait qu'il était dans une position inconfortable, puisqu'il s'imaginait mal refuser cette demande formulée par les décideurs mêmes qui devaient trancher sa demande. Personne au tribunal n'avait pris le temps de réfléchir à propos à ce processus d'obtention du consentement. Le fait de demander le consentement était-il suffisant? En lisant cette histoire, nous avons réellement saisi quel était le rapport de force dans cette situation. Des employés nous ont demandé s'il serait possible de modifier nos processus de façon à ce que de telles demandes soient formulées avant l'audience et expliquées par un de nos coordinateurs d'appel, qui pourrait souligner à l'appelant qu'un refus n'aurait aucune conséquence sur le traitement de son dossier.

---

<sup>12</sup> [www.tableau.com](http://www.tableau.com)

<sup>13</sup> Des exemples de données obtenues par cet exercice sont présentés dans l'annexe B.

Voici d'autres exemples de changements appliqués par le Tribunal relativement à ses processus après l'analyse des données issues de la recherche de sens active :

- prise de contact téléphonique (si un numéro a été fourni) avec les appelants par nos coordonnateurs afin que ceux-ci puissent se présenter, expliquer sommairement le processus d'appel et inviter les usagers à communiquer avec eux s'ils ont des questions ou ont besoin avec les procédures;
- réduction du nombre de documents envoyés aux parties;
- examen de la documentation envoyée aux parties afin que seuls les renseignements réellement essentiels soient communiqués;
- réécriture de la totalité de la correspondance du Tribunal afin d'adopter le langage le plus accessible possible (la plupart des communications sont maintenant rédigées dans un niveau d'anglais correspondant à la troisième ou la quatrième année du primaire);
- inclure une version résumée avec toute décision définitive communiquée aux parties;
- indiquer, sur notre site Web et dans notre documentation, comment trouver un avocat.

Un coût nul ou faible était rattaché à ces mesures. D'autres changements à venir auront des incidences financières plus importantes, notamment :

- un nouveau site Web axé sur l'accessibilité;
- la traduction, dans certaines langues couramment utilisées par les appelants, de la partie de notre site Web portant sur la façon de faire appel d'une décision.

À mesure que le Tribunal continue d'analyser les données obtenues par la recherche active de sens, il y a fort à parier que d'autres changements en profondeur suivront. Tandis que la perspective de réévaluer en profondeur les procédures du Tribunal aurait auparavant semblé intimidante, le fait que les employés aient pris part à l'exercice de recherche de sens a créé un milieu de travail où les changements majeurs sont bien accueillis s'ils visent à améliorer l'expérience des usagers.

### **Prochaines étapes**

Comme nous l'avons souligné ci-dessus, le processus de recherche active de sens en sept étapes se veut cyclique. Bien qu'il soit fructueux de se livrer à l'exercice une fois, le Tribunal prévoit relancer le processus dans environ trois ans afin d'obtenir des données sur les changements que nous avons mis en œuvre après cette campagne initiale de recherche active de sens. À cette occasion, nous prévoyons poser les mêmes questions aux appelants afin d'obtenir des données qui nous permettront, c'est notre espoir, de constater que les changements adoptés à nos processus et les initiatives plus systémiques auront amélioré l'expérience des usagers. De plus, nous espérons que ces séances de recherche active de sens permettront de mettre en lumière des aspects qui peuvent être améliorés.

Bien que de relancer une telle campagne dans trois ans représentera un engagement financier constant, le Tribunal a structuré le projet avec QED de façon à ce qu'une majeure partie des

fonds soient consacrés à la conception de l'instrument et aux essais s'y rattachant; ainsi, des ressources modestes suffiront pour cartographier et catégoriser les données recueillies tous les trois ans<sup>14</sup>.

Le fait de mener un projet de recherche active de sens a aussi eu des effets positifs tangibles pour notre personnel administratif. L'initiative a modifié notre culture organisationnelle, et chaque membre de l'équipe travaille maintenant à améliorer l'expérience des usagers de façon continue. D'ici à notre prochain échantillonnage dans trois ans, je m'attends à ce que notre équipe continue à relever les aspects, tant procéduraux que systémiques, qui présentent un potentiel d'amélioration de l'expérience des usagers du Tribunal.

---

<sup>14</sup> Veuillez communiquer avec moi directement à l'adresse [emily.drown@aat.ca](mailto:emily.drown@aat.ca) si vous voulez discuter de questions précises au sujet des ressources mobilisées pour le projet de recherche active de sens du Tribunal.

## Annexe A

Traduction de l'instrument envoyé aux appelants.

### **Tribunal d'appel en matière d'emploi et d'assistance de la Colombie-Britannique**

Le Tribunal d'appel en matière d'emploi et d'assistance souhaite améliorer l'expérience des futurs appelants, et ce, à chaque étape du processus. C'est pourquoi nous vous demandons de nous raconter quelque chose qui vous a marqué pendant votre appel devant notre tribunal.

Nous vous demanderons de penser à un moment en particulier où vous avez vécu quelque chose de positif ou de négatif, et de répondre à certaines questions à propos de ce moment. Vous aurez besoin de 10 minutes au maximum pour répondre aux questions.

Pour raconter votre expérience, nous vous demandons de raconter un court moment, en expliquant en une phrase ou deux pourquoi il a été marquant. Quelques phrases devraient suffire.

*Remarque au sujet de la **confidentialité*** : Nous n'utiliserons aucune information que vous communiquez avec nous de façon à ce qu'on puisse vous identifier : toute information qui permettrait de vous identifier sera supprimée.

Un exercice d'entraînement pourrait vous aider à répondre à certaines des questions que nous vous poserons au sujet de votre expérience. Avant de commencer, nous vous demandons donc d'essayer de répondre à une *question en triangle*, pour vous montrer comment ça fonctionne.

La question en triangle ci-dessous n'est qu'un **exemple pour vous aider**.

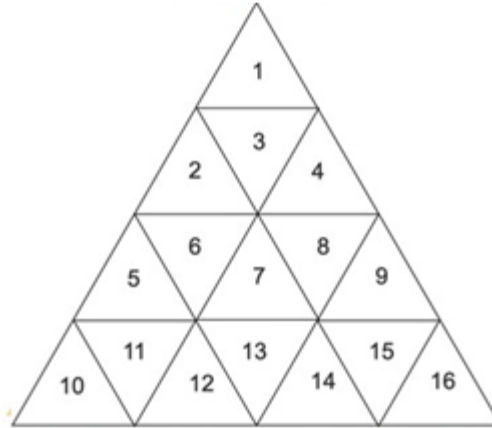
Nous vous demandons de réfléchir à la façon dont vous avez passé la dernière journée où vous aviez tout votre temps pour vous. Nous avons demandé ensuite de faire un **X** sur un des 16 petits triangles, celui qui décrit le mieux votre réponse.

Si vous n'avez fait aucune de ces trois choses, mettez un **X** sur la case S. O (sans objet).

Ce n'est pas grave s'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas : la personne qui vous appellera pourra vous l'expliquer à nouveau.

Remémorez-vous la dernière journée où vous avez le loisir de faire ce qui vous plaisait.  
Vous avez passé votre temps :

à socialiser avec des amis



à prendre du temps pour vous

à accomplir des tâches

S.O.

Rassemblons maintenant vos pensées.

Choisissez l'une des mises en situation proposées ci-dessous (A, B ou C).

Lorsqu'un souvenir ou une expérience vous vient à l'esprit, notez une ou deux phrases dans l'espace ci-dessous pour décrire ce qui s'est passé.

**A.** Pensez à ce que vous avez dû faire dans le cadre de ce processus d'appel. Pensez à un moment où les choses semblaient très simples **OU** où elles semblaient très ardues. Décrivez cette situation.

**B.** Quand le tribunal vous a-t-il été très utile **OU** quand a-t-il manqué à son devoir à votre égard? Décrivez cette situation.

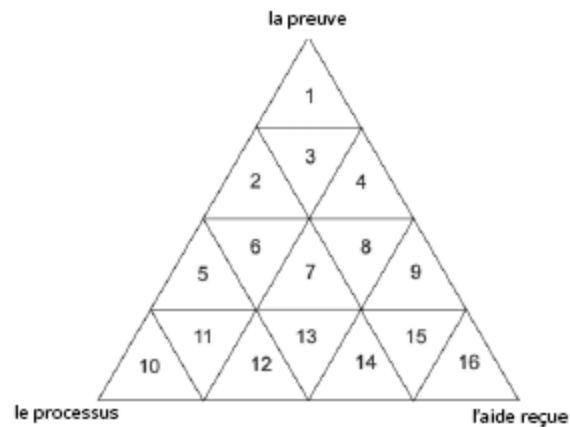
**C.** Repensez à votre expérience avec le tribunal. Partagez un moment où vous êtes senti respecté **OU** un moment où vous avez été traité injustement. Décrivez cette situation.

Inscrivez ici des notes sur votre expérience.

Veillez donner un titre à cette expérience : \_\_\_\_\_

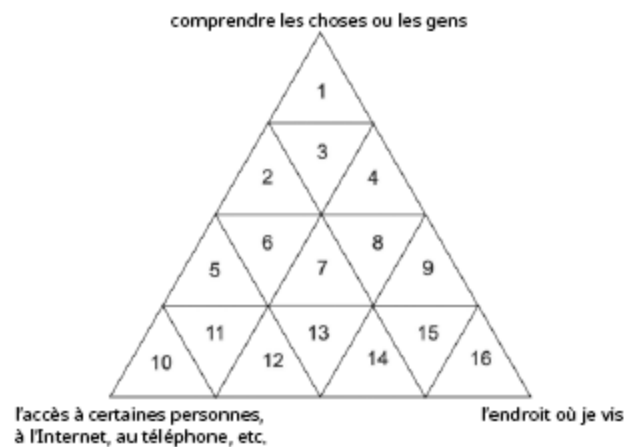
En gardant cette expérience à l'esprit, marquez un X à l'intérieur du triangle à l'endroit qui vous semble le plus approprié. Cochez la case « S.O. » si une question ne s'applique pas à votre expérience.

**Dans l'expérience dont vous parlez, quel aspect a eu le plus d'importance?**



S.O.

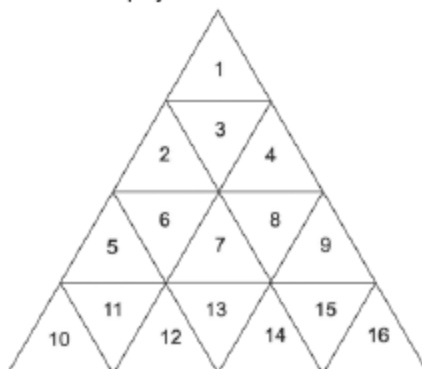
**Les facteurs suivants ont eu une influence sur l'expérience dont je viens de parler :**



S.O.

**À ce moment, mon espoir et mes attentes étaient :**

que justice soit faite



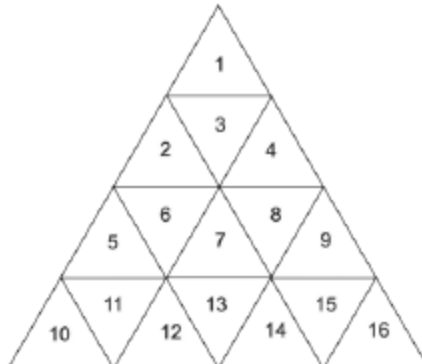
que je sois entendu

qu'on réponde à mes besoins

S.O.

**Qui a eu le plus d'effet sur cette expérience?**

moi



le ministère

le tribunal

S.O.



En gardant cette même expérience à l'esprit, regardez l'échelle ci-dessous et placez UN X sur la lettre qui vous semble la plus appropriée. Cochez la case « S.O. » si une question ne s'applique pas à votre expérience.

Lors de cette expérience, les règles ont été :

A  B  C  D  E  F  G  H  I  J  K  
ignorées complètement suivies trop strictement

S.O.

L'expérience était :

A  B  C  D  E  F  G  H  I  J  K  
beaucoup trop formelle beaucoup trop informelle

S.O.

**Veillez répondre aux questions suivantes en lien avec l'expérience dont vous venez de parler.**

Sélectionnez la ou les réponses (3 max.) qui décrivent le mieux ce que vous avez ressenti lors de l'expérience en question. J'ai senti ou ressenti :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> qu'on m'écoutait                | <input type="checkbox"/> qu'on me respectait             |
| <input type="checkbox"/> qu'on m'ignorait                | <input type="checkbox"/> de la discrimination envers moi |
| <input type="checkbox"/> qu'on me traitait équitablement | <input type="checkbox"/> que c'était injuste             |
| <input type="checkbox"/> de la satisfaction              | <input type="checkbox"/> qu'on m'encourageait            |
| <input type="checkbox"/> de la frustration               | <input type="checkbox"/> du bonheur                      |
| <input type="checkbox"/> de la crainte                   | <input type="checkbox"/> qu'on me soutenait              |
| <input type="checkbox"/> de la confusion                 | <input type="checkbox"/> de l'embarras                   |
| <input type="checkbox"/> de la colère                    | <input type="checkbox"/> de l'anxiété                    |

préfère ne pas répondre

L'expérience dont je viens de parler est plus étroitement liée :

- à l'événement qui a fait en sorte que je demande de l'aide
- aux décisions du ministère
- aux échanges avec le tribunal avant l'audience
- à l'audience relative à l'appel
- à ce qui s'est passé après l'audience finale
- je ne sais pas

**Comment qualifieriez-vous l'expérience?**

- fortement négative
- mélange de positif et de négatif
- fortement positive
- négative
- positive
- je préfère ne pas répondre

Veillez répondre aux questions suivantes vous concernant.

**Quel âge avez-vous?**

- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans et plus
- je préfère ne pas répondre

**Quelle est votre identité de genre?**

- homme
- femme
- non-binaire
- je préfère ne pas répondre
- autre

**Vous identifiez-vous comme membre de l'un des groupes suivants?  
(Cochez toutes les cases qui s'appliquent)**

- Origine culturelle ou ethnique diverse
- Diversité de genre
- Origine autochtone (Premières Nations, Métis ou Inuits)
- Personne handicapée
- Aucun de ces éléments
- Je préfère ne pas répondre

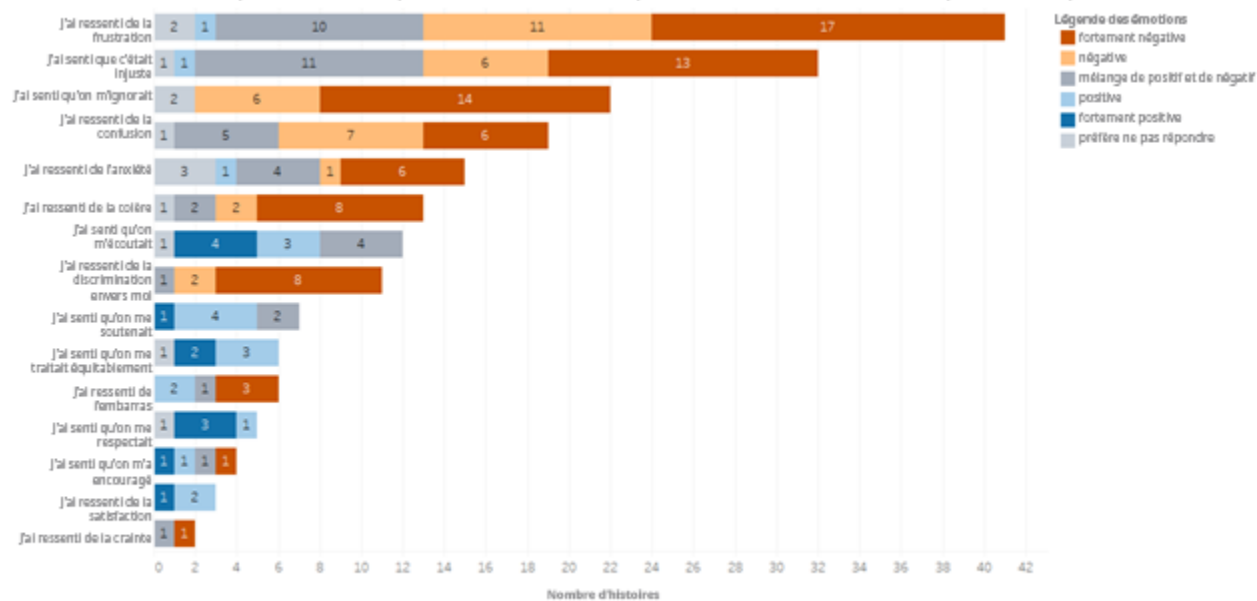
**Où habitez-vous?**

- Lower Mainland
- Autres villes en C.-B.
- Je préfère ne pas répondre
- Grand Victoria
- Ville ou région rurale

**Merci pour votre aide.**

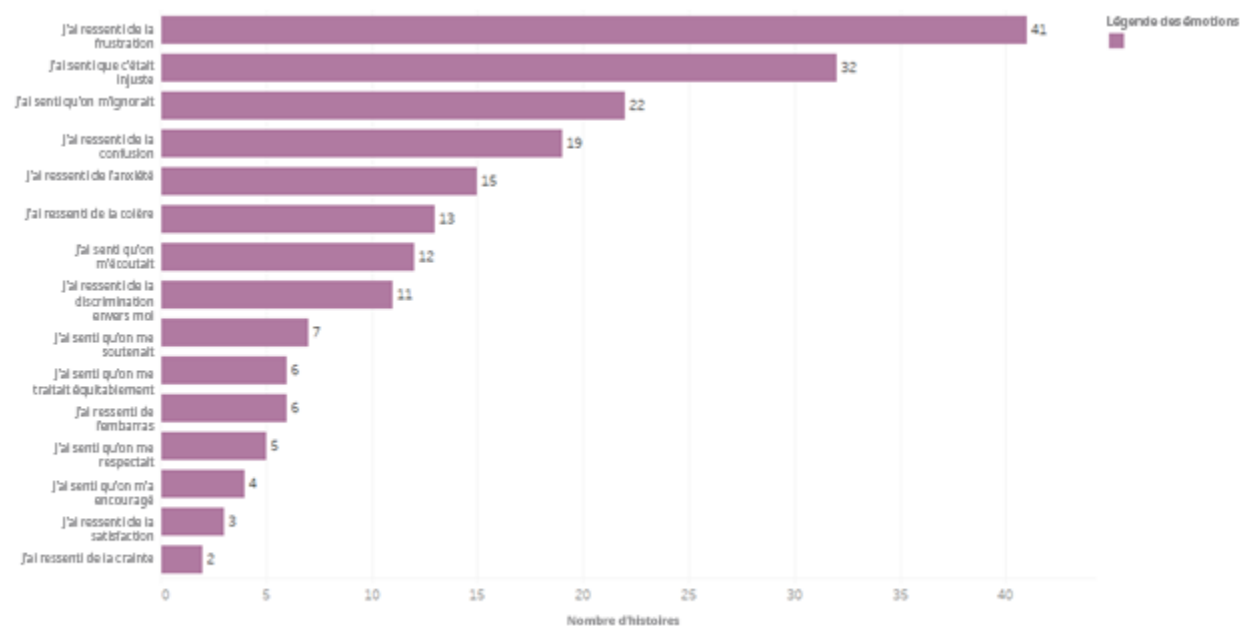
## Échantillons

Sélectionnez la ou les réponses (3 max.) qui décrivent le mieux ce que vous avez ressenti lors de l'expérience en question.



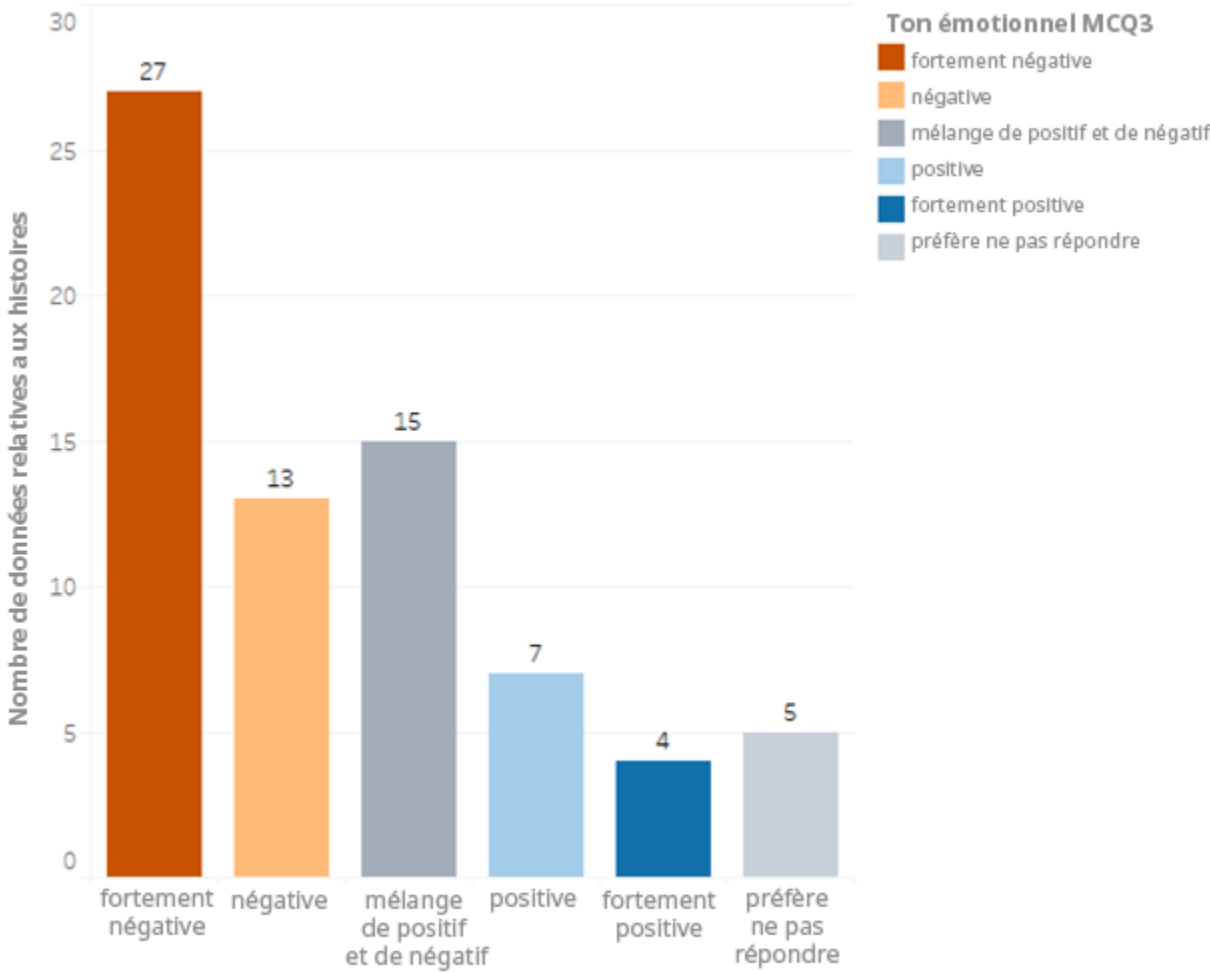
J'ai ressenti de la frustration, j'ai senti qu'on m'ignorait, j'ai ressenti de la confusion, j'ai ressenti de l'anxiété, j'ai ressenti de la colère, j'ai senti qu'on m'écoutait, j'ai senti de la discrimination envers moi, j'ai ressenti de l'embarras, j'ai senti qu'on me traitait équitablement, j'ai senti qu'on m'a encouragé, j'ai ressenti de la crainte, j'ai senti que c'était injuste, j'ai senti qu'on me respectait, j'ai senti qu'on me soutenait, j'ai ressenti de la satisfaction. La couleur indique des renseignements au sujet de la légende des émotions.

Sélectionnez la ou les réponses (3 max.) qui décrivent le mieux ce que vous avez ressenti lors de l'expérience en question.



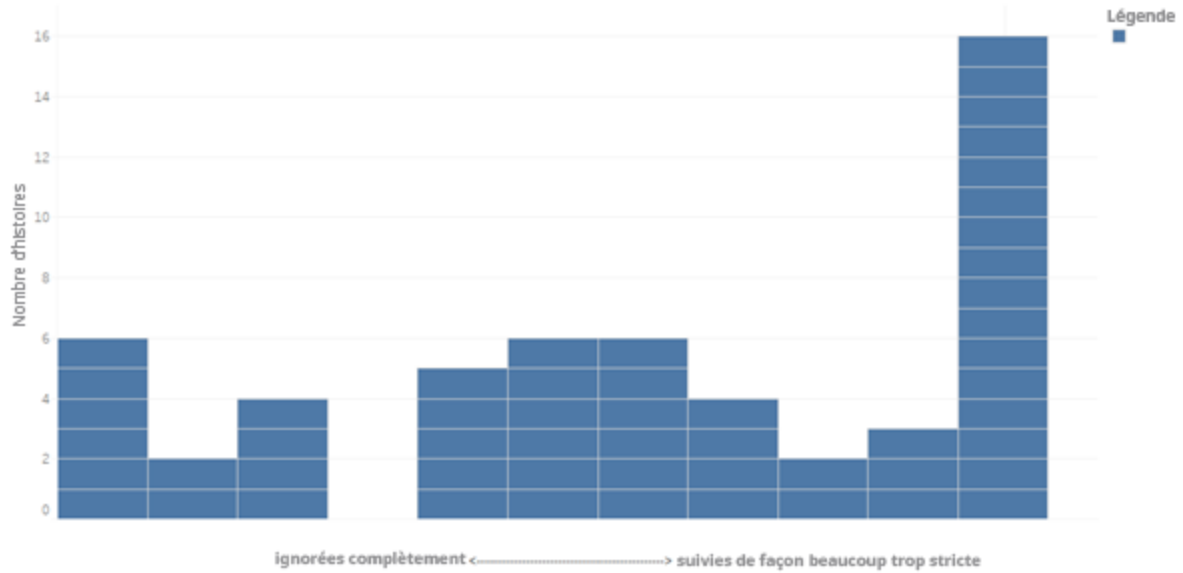
J'ai ressenti de la frustration, j'ai senti qu'on m'ignorait, j'ai ressenti de la confusion, j'ai ressenti de l'anxiété, j'ai ressenti de la colère, j'ai senti qu'on m'écoutait, j'ai senti de la discrimination envers moi, j'ai ressenti de l'embarras, j'ai senti qu'on me traitait équitablement, j'ai senti qu'on m'a encouragé, j'ai ressenti de la crainte, j'ai senti que c'était injuste, j'ai senti qu'on me respectait, j'ai senti qu'on me soutenait, j'ai ressenti de la satisfaction. La couleur indique des renseignements au sujet des émotions.

### MC3. Comment qualifieriez-vous l'expérience?



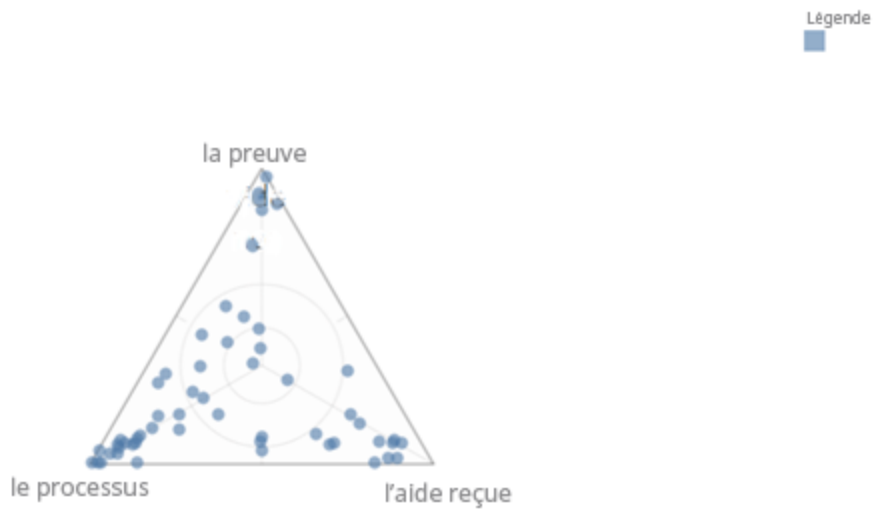
Nombre de données relatives aux histoires pour chaque ton émotionnel MCQ3. La couleur indique des renseignements au sujet du ton émotionnel MCQ3.

1 \$ Lors de cette expérience, les règles ont été...



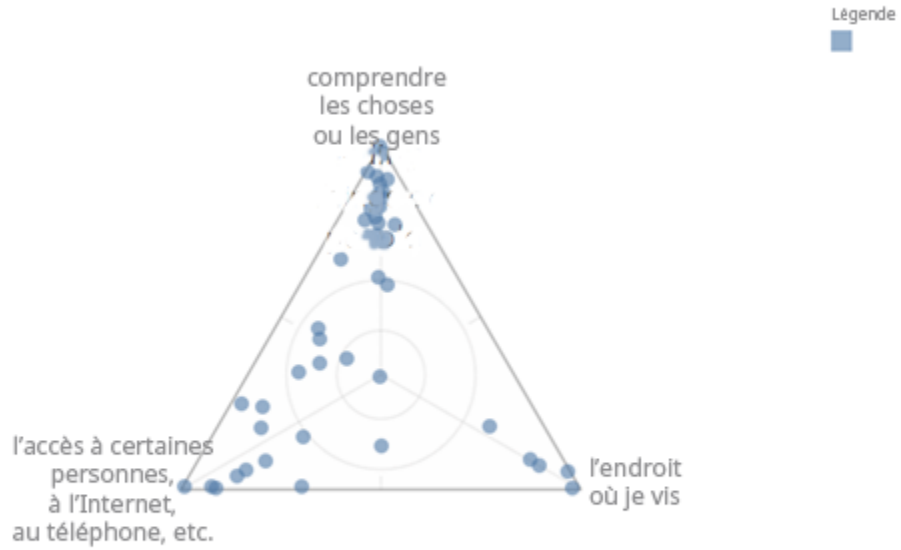
La tendance du décompte des Règles S1 - X pour les Règles S1 - X (bac). La couleur indique des renseignements au sujet des émotions. Les renseignements sont indiqués pour SID. Les données sont filtrées par identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) et par émotion (Feuille1 (Émotions)). Le filtre Identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) conserve de multiples membres. Le filtre Émotions (Feuille1 (Émotions)) conserve de multiples membres.

T1. Quel aspect a eu le plus d'importance sur l'expérience dont vous avez parlé?



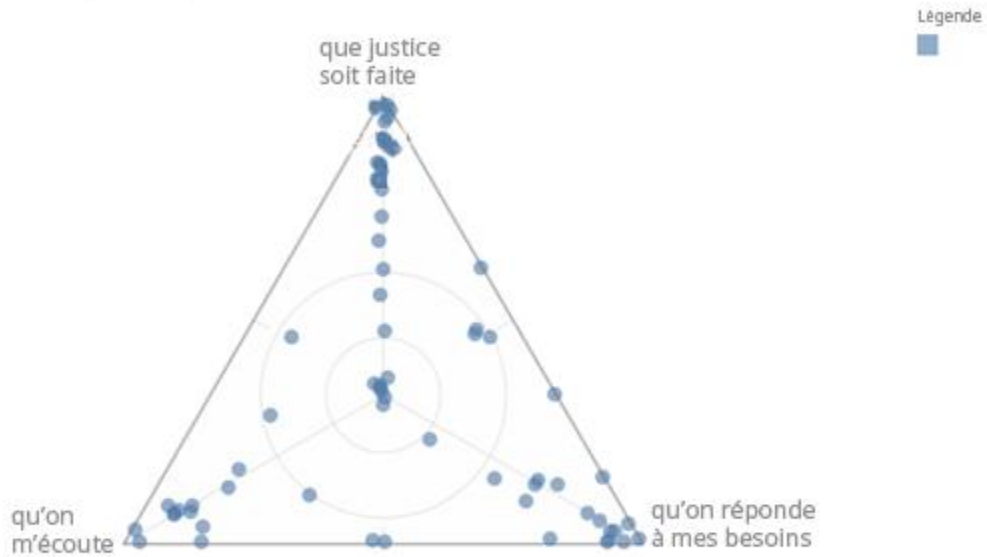
Facteurs d'influence T1 - X c, facteurs d'influence T1 - Y. La couleur indique des renseignements au sujet de la légende. Les renseignements sont indiqués pour SID. Les données sont filtrées par identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)), par émotion (Feuille1 (Émotions)) et par décompte de mots. Le filtre Identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) conserve de multiples membres. Le filtre Émotions (Feuille1 (Émotions)) conserve de multiples membres. Le filtre de décompte de mots va de 3 à 840.

T2. Les facteurs suivants ont eu une influence sur l'expérience dont je viens juste de parler :



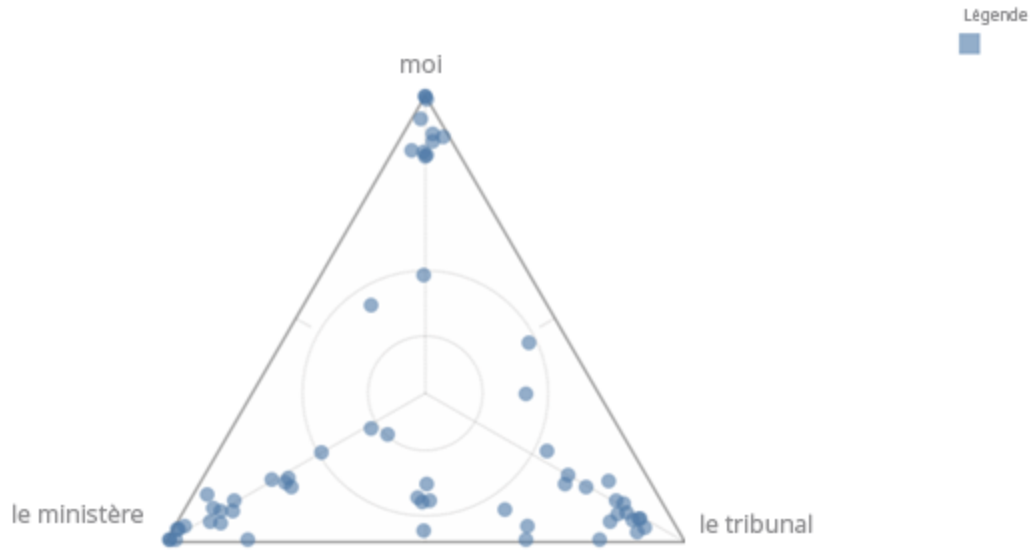
facteurs d'influence fondamentaux T2 - X c, facteurs d'influence fondamentaux T2 - Y. La couleur indique des renseignements au sujet de la légende. Les renseignements sont indiqués pour SID. Les données sont filtrées par identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) et par émotion (Feuille1 (Émotions)) - Le filtre Identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) conserve de multiples membres. Le filtre Émotions (Feuille1 (Émotions)) conserve de multiples membres.

T3. À ce moment, mon espoir et mes attentes étaient :



Espoir T3 - X c, espoir T3 - Y. La couleur indique des renseignements au sujet de la légende. Les renseignements sont indiqués pour SID. Les données sont filtrées par identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)), par émotion (Feuille1 (Émotions)) et par décompte de mots. Le filtre Identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) conserve de multiples membres. Le filtre Émotions (Feuille1 (Émotions)) conserve de multiples membres. Le filtre de décompte de mots va de 3 à 840.

T4. Qui a eu le plus d'effet sur cette expérience?



Qui a eu le plus d'effet? T4 - X c. qui a eu le plus d'effet? T4 - Y. La couleur indique des renseignements au sujet de la légende. Les données sont présentées pour SID. Les données sont filtrées par identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) et par émotion (Feuille1 (Émotions)). Le filtre Identité de groupe (Feuille1 (Identité de groupe)) conserve de multiples membres. Le filtre Émotions (Feuille1 (Emotions)) conserve de multiples membres.