



**L'ALPHABÉTISATION
ET L'ACCÈS À LA JUSTICE ADMINISTRATIVE
AU CANADA :**

Un guide de promotion du langage clair et simple

Membres du Comité sur l'alphabétisation et l'accès à la justice administrative

J. Paul Lordon, Président	Arbitre et ancien président, Conseil canadien des relations industrielles
Michèle Juteau	Commissaire, Commission des lésions professionnelles, Québec
Odette Laverdière	Vice-présidente, Tribunal administratif du Québec
Heather MacFadgen	Directrice des droits de la personne, Yukon Rights Commission
Heather MacNaughton	Présidente, BC Human Rights Tribunal
John D. O'Leary	Président, Collège Frontière, Toronto
Robert Owen	Vice-président, Commission des affaires municipales de l'Ontario
George Pheasey	Commissaire en chef aux appels, Appeal Commission for Alberta's Workers' Compensation
Terry Sargeant	Président, Manitoba Clean Environment Commission
Yvon Tarte	Président, Conseil des relations de travail dans la fonction publique
Arthur B. Trudeau	Directeur général, CTAC
Kevin Whitaker	Président, Commission des relations de travail de l'Ontario

Recherches

Richard M. Nolan	Clarke & Nolan Consultants, Ottawa (consultant)
Diane Drinkwater Wood	Drinkwater Consultants, Ottawa (rechercheuse principale)
Anida Chiodo	Rechercheuse juridique
Jeanne Kelly-Guillen	Rechercheuse juridique

Révision, traduction et édition

Pat Buchanan	Buchanan Indexing & Editing, Ottawa
Eddy Cavé	Traductions Multilingues Eurêka, Inc., Ottawa
Emmanuel Didier	Traductions Multilingues Eurêka, Inc., Ottawa

Le Conseil des tribunaux administratifs canadiens tient à souligner ici le soutien financier reçu du Secrétariat national à l'alphabétisation de Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour la réalisation de ce projet.

Pour commander des exemplaires du présent guide, **qui contient aussi un CD-ROM**, veuillez communiquer avec:

Le directeur général
Conseil des tribunaux administratifs canadiens
Faculté de droit (common law)
Université d'Ottawa
Ottawa, Canada K1N 6N5
Courriel : ExecutiveDirector@ccat-ctac.org
Site Web : www.ccat-ctac.org
Coût : 25 \$ plus la TPS et 10 \$ pour les frais de port et de manutention

REMERCIEMENTS

La publication du présent guide consacré au programme d'accès des citoyens peu alphabétisés à la justice administrative fait suite aux excellentes études sur l'alphabétisation au Canada réalisées par des organisations comme le Conseil canadien de la magistrature, l'Association du barreau canadien, l'Institut national de la magistrature, la Société John Howard du Canada, les Services correctionnels du Canada, l'Association canadienne des chefs de police et la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. Ces travaux ont aidé à préparer ce guide conçu spécialement pour les tribunaux administratifs.

Nous remercions le Secrétariat national à l'alphabétisation de Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour le soutien accordé à ce projet. Nous remercions également John O'Leary, président du Collège Frontière, organisation engagée depuis de nombreuses années dans la promotion de l'alphabétisation; Troubles d'apprentissage-Association canadienne; et Graham Stewart, directeur général de la Société John Howard du Canada.

Au sein de notre propre organisation, les membres du Comité sur l'alphabétisation et l'accès à la justice au Canada ont, par leur savoir-faire et le temps qu'ils y ont consacré, contribué généreusement à la réalisation du présent guide.

Nos remerciements vont également à Richard Nolan, de la firme Clark & Nolan Consultants, et Diane Drinkwater Wood, de la maison Drinkwater Consultants, qui ont effectué la recherche sur laquelle repose le guide.

Cette liste serait incomplète si nous ne disions mot de tous ceux et celles qui ont contribué, que ce soit au sein de leurs familles, de leur communauté ou des associations locales, régionales ou nationales, à attirer notre attention sur le problème de l'analphabétisme. Nous leur savons gré d'avoir mis en lumière ce grave et urgent problème.

Arthur B. Trudeau
Directeur général
Conseil des tribunaux administratifs canadiens

PRÉFACE

Actuellement, au Canada, des milliers de personnes n'ont pas les moyens de s'offrir les services d'un avocat. Ces personnes ne peuvent compter que sur leurs propres habiletés et ressources pour avoir accès au système de justice, qu'elles s'adressent à un tribunal judiciaire ou à l'un des nombreux tribunaux administratifs du pays. Souvent, les justiciables qui ne sont pas représentés par avocat ne comprennent ni le système juridique, ni le rôle des tribunaux administratifs et judiciaires, ni les règles de droit. Lorsque, de surcroît, leurs capacités de lecture et d'écriture sont limitées, les obstacles que ces parties et le système de justice doivent surmonter sont encore plus imposants.

Ceux d'entre nous pour qui lire est naturel et pour qui la langue écrite est aussi facile à comprendre que la langue parlée ne peuvent sans doute pas imaginer la frustration que les personnes qui ont de la difficulté à lire éprouvent devant un système de justice où les documents surabondent. Comment peuvent-elles comprendre la procédure et les règles du tribunal? Comment peuvent-elles comprendre les documents produits par la partie adverse? Comment peuvent-elles comprendre la décision même du tribunal? La solution à ce problème comporte nécessairement de multiples facettes.

Des intervenants clés élaborent actuellement de nouvelles stratégies qui visent à aplanir ces difficultés. Ainsi, l'Institut national de la magistrature a publié un rapport qui décrit les effets de piètres capacités de lecture et d'écriture sur les personnes qui se présentent devant les tribunaux. Le Conseil canadien de la magistrature a terminé la rédaction de Modèles de directives au jury en langage clair et prépare actuellement des outils pour aider les juges et les avocats à mieux communiquer avec les parties non représentées par avocat. Récemment, plusieurs parties intéressées en Colombie-Britannique ont collaboré pour mettre sur pied, à Vancouver, un projet pilote de Centre d'information autonome à l'intention des parties qui ne sont pas représentées par avocat.

La présente publication ajoute un élément de grande valeur à l'ébauche d'une solution. Elle contient des observations, des commentaires et des suggestions utiles sur la façon dont les tribunaux administratifs peuvent composer plus efficacement avec les parties qui ne sont pas représentées par avocat et qui comprennent mal les documents écrits. J'espère que cette publication aidera les personnes qui gèrent les tribunaux administratifs à mieux répondre aux besoins des parties qui ont de faibles capacités de lecture et d'écriture et qu'elle contribuera à démythifier cette composante du système de justice et à la rendre accessible à tous.

La très honorable Beverley McLachlin, C.P.
Juge en chef du Canada

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	1
But du guide	2
Droits des justiciables	2
Responsabilités des tribunaux administratifs	3
2. L’alphabétisation au Canada	6
Qu’est-ce que l’alphabétisation?	6
Comment l’alphabétisation est-elle mesurée?	7
Dans quelle mesure les Canadiens sont-ils alphabétisés?	8
Quels sont les coûts d’un bas niveau d’alphabétisation?	10
Qu’est-ce que l’alphabétisation dans le contexte juridique?	12
Que peut-on faire?	13
3. Le langage clair et simple	14
Qu’est-ce que le langage clair et simple?	14
Pourquoi utiliser le langage clair et simple?	15
Qui utilise le langage clair et simple?	15
Où y a-t-il lieu d’employer un langage clair et simple?	16
Y a-t-il des objections à la pratique du langage clair et simple?	17
Comment se renseigner davantage sur le langage clair et simple?	18
4. Élaboration et mise en œuvre d’un programme d’alphabétisation	19
Le démarrage.	19
Première étape: Vérification de l’organisation	21
Deuxième étape: Vérification du degré d’alphabétisation des justiciables et des participants	23
Troisième étape: Planification du programme d’alphabétisation.	31
Quatrième étape: Communications	34
Cinquième étape: Formation	41
Sixième étape : Évaluation et mise en œuvre continue du programme	44
5. Conclusion	47
Annexe A. Jurisprudence	51
Annexe B. Ressources	89

1. Introduction

Les décisions des tribunaux administratifs influencent de nombreux aspects de la vie quotidienne, comme les différends avec les propriétaires, les voisins, les locataires et les collègues, l'indemnisation en cas d'accident du travail, les litiges relatifs aux avis de cotisation de Revenu Canada ou aux prestations d'assurance-emploi, pour ne citer que quelques exemples. Les tribunaux administratifs ont été créés pour être plus accessibles et moins coûteux que les cours de justice. En outre, les connaissances spécialisées que possèdent les membres de ces tribunaux doivent permettre une prise de décision équitable, impartiale et rapide.

Chaque année, des centaines de milliers de Canadiens se présentent devant les tribunaux administratifs. Ces justiciables sont moins souvent représentés par un avocat que ceux qui se présentent devant les cours de justice. Ils sont confrontés à un environnement qui ne leur est guère familier et ils ignorent les processus administratifs, ainsi que le difficile langage juridique. Si l'on ajoute à cela leurs faibles compétences en lecture et en écriture, on doit se demander dans quelle mesure la justice est bien rendue.

Près de 50 pour cent des Canadiens âgés d'au moins 16 ans ont de la difficulté à comprendre et à utiliser l'information contenue dans des documents tels que les demandes d'emploi, les horaires d'autobus et de train, les indications relatives à la consommation d'un médicament, le mode d'emploi d'une machine¹.

La très honorable Beverley McLachlin a tiré de cette situation une conclusion laconique: « Si nous ne connaissons pas nos droits, nous n'avons pas de droits »².

-
1. Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada, et Secrétariat national à l'alphabétisation, *Lire l'avenir: un portrait de l'analphabétisme au Canada*, Ottawa 1996.
 2. La très honorable Beverley McLachlin, C.P. : « Preserving Public Confidence in the Courts and the Legal Profession » (Distinguished Visitor's Lecture). Allocution prononcée à la faculté de droit de l'Université du Manitoba, Winnipeg, 2 février 2002.

But du guide

Le but principal de ce guide consiste à améliorer l'accès à la justice pour les personnes peu alphabétisées :

1. en sensibilisant davantage les tribunaux administratifs aux problèmes d'alphabétisation auxquels est confrontée une partie importante des justiciables qui se présentent devant eux;
2. en proposant une méthode d'élaboration de programmes d'alphabétisation;
3. en diffusant de l'information sur la révision de documents imprimés et visuels, en vue de les clarifier et d'en faciliter la compréhension;
4. en suggérant des méthodes de formation destinées à aider les employés à reconnaître les justiciables peu alphabétisés et à travailler avec eux.

Droits des justiciables

Le citoyen a le droit de comprendre toute procédure dans laquelle il est engagé. Au Canada, la jurisprudence enseigne qu'une justice équitable ne peut être assurée que lorsque le citoyen est en mesure de comprendre ce qui se produit en cour ou au tribunal, ou qu'il est en mesure de se représenter adéquatement. Les tribunaux administratifs, comme les cours de justice, doivent respecter les normes établies par la jurisprudence et s'assurer que les parties comprennent ce qui se passe. Si tel n'est pas le cas, le justiciable n'est pas véritablement informé et il ne peut pas exercer efficacement ses droits. Une telle situation peut donner lieu à un déni de justice.

En mars 2004, le Conseil canadien de la magistrature a déclaré que le juge doit faire usage du langage clair et simple dans les directives au jury. La juge en chef du Canada a formulé les commentaires suivants au moment de la publication de ces directives :

« Ces directives aideront les juges à expliquer les détails techniques juridiques dans un langage simple que des gens ordinaires peuvent comprendre et appliquer [...] Ces directives serviront aux juges, aux avocats

et aux jurés et elles renforceront l'administration de la justice au Canada »³.

On trouvera à l'Annexe A une revue détaillée de la jurisprudence dans ce domaine.

Responsabilités des tribunaux administratifs

Les membres et les employés des tribunaux, ainsi que les avocats, ne peuvent atténuer les problèmes d'analphabétisation des justiciables, des témoins, des intervenants et autres intéressés (que nous désignons plus loin par le terme participants) qui se présentent devant eux. Ils doivent plutôt s'assurer que ceux et celles qui ont ces problèmes ont accès à la justice.

L'équité procédurale

Étant donné que leurs décisions, comme celles des cours de justice, affectent les droits des personnes et ont des conséquences juridiques, les tribunaux administratifs sont tenus de respecter le principe de l'équité procédurale. L'honorable juge Judith McCormack a résumé cette idée dans son article intitulé « Nimble Justice » :

[TRADUCTION] « La procédure des tribunaux doit être rapide, équitable, accessible et sensible aux besoins des parties et [...] la jurisprudence en la matière doit être originale et vigoureuse et elle doit évoluer continuellement »⁴.

Des communications claires et compréhensibles

Les tribunaux ont un grand nombre d'occasions d'expliquer la procédure aux justiciables en termes simples et clairs. Nous devons rendre la procédure et les documents utilisés par le tribunal aussi compréhensibles que possible pour tous ceux et celles qui ont de faibles habiletés en écriture et en lecture. Voici quelques-uns des modes de communication:

3. Conseil canadien de la magistrature, « Modèle de directives au jury », communiqué du 26 mars 2004.
4. Judith McCormack, « Nimble Justice: Revitalizing Administrative Tribunals in a Climate of Rapid Change », *Saskatchewan Law Review*, vol. 59, 1995, p. 385.

- les documents écrits;
- les brochures et fascicules;
- les vidéos;
- les affiches;
- la signalisation;
- les formulaires;
- les sites Web;
- les explications et instructions préalables aux audiences;
- le langage utilisé et les explications données durant l'audition.

Toutefois, il y a des situations où les tribunaux ne sont pas en mesure d'aider un justiciable à comprendre le processus. Ils doivent alors orienter ce dernier vers des services appropriés en matière d'alphabétisation.

L'aide aux parties non représentées

Bien qu'elle s'adresse aux cours de justice, la citation suivante s'applique également aux tribunaux administratifs, devant lesquels il est moins probable que les participants soient représentés par un avocat :

[TRADUCTION] «Les parties non représentées rencontrent leurs premières difficultés à l'entrée de la salle d'audience. Les employés des greffes, déjà surchargés, [...] doivent traiter avec un nombre croissant de parties qui présentent elles-mêmes leur cause et [...] ils hésitent à bon droit à offrir des avis juridiques.

Cela signifie que nous devons non seulement consacrer des ressources suffisantes, mais aussi utiliser les mécanismes le plus créatifs possibles pour assurer un accès intégral et significatif au processus juridique.

Parmi les idées à retenir ici, mentionnons l'accès facile aux formulaires et aux guides, la fourniture de brochures et autres outils d'information, ainsi que les renseignements sur les avocats disponibles pour consultation sur des questions spécifiques...

... nous devons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre les lois claires et accessibles aux Canadiens moyens. La loi est peut-être l'illustration la plus importante de la manière dont les mots influencent la vie des gens. Il y a du vrai dans la formule selon laquelle nous n'avons pas de droit si nous ne comprenons pas nos droits⁵.

Le fait que, dans bien des cas, une partie soit pas représentée alourdit les responsabilités qui incombent aux tribunaux. Pour garantir l'équité procédurale nous devons aider les justiciables non représentés, mais nous devons aussi demeurer des décideurs impartiaux. Quand le justiciable a également des problèmes d'alphabétisation, cela complique la situation.

Une justice accessible

Pour rendre la justice accessible à tous les citoyens, nous devons nous pencher sur les trois problèmes suivants:

1. les compétences en lecture et écriture que chacun doit posséder pour défendre sa cause;
2. la convivialité du matériel écrit et visuel utilisé pendant le déroulement de l'instance;
3. la formation à donner aux employés et aux membres des tribunaux pour leur permettre d'identifier les justiciables ayant des problèmes d'alphabétisation, d'une part, et de travailler avec eux de manière appropriée, d'autre part.

Dans la prochaine section, nous examinons brièvement le problème de l'alphabétisation au Canada, pour en souligner l'ampleur et la gravité. Puis nous examinons la clarification du langage comme méthode pour rendre toutes nos communications — écrites, visuelles et parlées — claires et faciles à comprendre.

5. La très honorable Beverley McLachlin, C.P., « Preserving Public Confidence in the Courts and the Legal Profession » (Distinguished Visitor's Lecture). Allocution prononcée à la faculté de droit de l'Université du Manitoba, Winnipeg, 2 février 2002.

2. L'alphabétisation au Canada

Qu'est-ce que l'alphabétisation?

Il existe plusieurs définitions de l'alphabétisation. Si, selon les dictionnaires de langue usuelle, le terme «alphabétisation» désigne l'action d'enseigner à lire et à écrire à quelqu'un ou à un groupe social donné, il est utilisé également, et surtout au Canada, pour désigner le résultat de cette action, c'est-à-dire la capacité de lire et d'écrire⁶. C'est dans ce sens qu'il est utilisé dans la totalité du présent guide. On remarquera que le terme «alphabétisme» est employé par divers organismes, notamment le Bureau d'information du Canada, comme synonyme d'alphabétisation.

L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes définit l'alphabétisation comme:

«... la capacité d'utiliser des imprimés et des écrits nécessaires pour fonctionner dans la société, atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et accroître son potentiel»⁷.

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a précisé la notion d'alphabétisme en adoptant la définition suivante:

«... l'alphabétisme désigne les capacités d'une personne à utiliser les imprimés et l'information écrite pour fonctionner dans la société [...] Il faut également tenir compte du fait que de nombreux documents visuels sont préparés à partir de textes écrits et que leur compréhension fait souvent appel à la logique de l'écrit»⁸.

6. *Le Petit Larousse illustré*, 2004. *Multidictionnaire de la langue française*, Éditions Québec Amérique, Montréal, 2003.

7. Susan Goldberg, *Literacy in the Courtroom: A Guide for Judges*, Institut national de la magistrature, Ottawa, 2004, p. 9.

8. Bureau d'information du Canada. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, Ottawa, 2000, p. 1.

Comment l'alphabétisation est-elle mesurée?

Le niveau de huitième année est souvent utilisé pour déterminer l'alphabétisation fonctionnelle. Cette année de scolarité est généralement acceptée comme norme par la plupart des organisations nationales et internationales, notamment l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'ONU, les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral canadien.

Une enquête de Statistique Canada a révélé que, parmi les Canadiens ayant une instruction inférieure à la huitième année, 98 pour cent ont de faibles compétences en lecture. Toutefois, même la huitième année ne garantit pas un haut degré d'alphabétisation. Parmi ceux qui ont atteint ce niveau d'instruction, 88 pour cent ont de faibles capacités de lecture⁹. (D'autres caractéristiques susceptibles de révéler de possibles problèmes d'alphabétisation sont examinées à la Section 4, Quatrième étape, sous le titre «Communications ».)

Par ailleurs, nous ne pouvons supposer qu'un niveau plus élevé d'instruction signifie automatiquement qu'une personne est alphabétisée. L'étude mentionnée précédemment indique qu'un certain nombre de personnes ayant atteint des niveaux élevés d'instruction ont aussi de la difficulté à comprendre les textes écrits. Par exemple, 11 pour cent des Canadiens qui ont une formation universitaire ont une faible capacité de lecture¹⁰.

De plus le problème est en croissance. L'Institut Hudson estime qu'à la fin des années 1980, le milieu de travail exigeait des degrés d'alphabétisation plus élevés¹¹. À mesure que les exigences en matière d'alphabétisation augmentent, les coûts de faibles niveaux d'alphabétisation augmentent également.

9. Statistique Canada et al., *Lire l'avenir: un portrait de l'analphabétisme au Canada*.

10. Ibidem.

11. Marie-Josée Drouin, *Workforce Literacy: An Economic Challenge for Canada*, Ottawa, Institut Hudson du Canada, 1990.

Dans quelle mesure les Canadiens sont-ils alphabétisés?

Du milieu des années 1980 au milieu des années 1990, une série de rapports, d'études et d'articles de journaux ont attiré de manière brutale l'attention du public sur la question de l'alphabétisation au Canada. Se fondant sur une recherche menée par le Creative Research Group, Southam News estime qu'environ 4,5 millions de Canadiens n'ont pas les outils nécessaires pour lire et écrire des messages simples ou pour effectuer les opérations arithmétiques nécessaires pour faire face aux activités quotidiennes¹².

L'étude de Statistique Canada contient des chiffres peu réjouissants sur ce sujet :

- 48 pour cent des Canadiens de plus de 16 ans ont de la difficulté à comprendre et à utiliser l'information contenue dans les éditoriaux et les articles de journaux, ainsi que dans des instructions (concernant le fonctionnement de machines, la prise de médicaments, etc.).
- 47 pour cent des Canadiens de plus de 16 ans ont de la difficulté à extraire et à utiliser l'information contenue dans des formulaires, des demandes d'emploi, les horaires utilisés dans les entreprises de transport, des cartes géographiques, des tableaux, des graphiques.
- 48 pour cent des Canadiens de plus de 16 ans n'ont pas les connaissances nécessaires pour effectuer les opérations mathématiques simples basées sur des documents écrits, comme par exemple calculer un pourboire ou l'intérêt sur un emprunt¹³.

Ce problème se trouve aggravé par le fait que la langue maternelle d'un grand nombre de Canadiens n'est ni l'anglais ni le français. Et si les capacités de lecture et d'écriture de ces Canadiens sont faibles dans leur langue maternelle, elles doivent également l'être en français ou en anglais.

12. Peter Calamai, « Broken Words: Why Five Million Canadians Are Illiterate – A Special Southam Survey », Toronto, Southam Communications Ltd., 1987.

13. Statistique Canada et al., *Lire l'avenir*. Données reproduites dans *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, Bureau d'information du Canada, juin 2000, p. 1.

Une autre enquête de Statistique Canada a associé les niveaux de lecture des Canadiens aux tâches pratiques de tous les jours¹⁴. Puis, l'Association du Barreau canadien a établi la correspondance entre ces tâches et les tâches juridiques de base. Les niveaux de lecture et la compréhension retenus dans cette enquête sont les mêmes que ceux utilisés par Statistique Canada¹⁵. Ces exemples illustrent clairement les multiples défis que comporte la vie quotidienne des Canadiens peu alphabétisés.

- **Niveau 1: 7 pour cent lisent à ce niveau; ils auraient de la difficulté à:**
 - signer un bail simplifié dans l'espace prévu pour la signature du locataire quand il y a plusieurs endroits où signer;
 - trouver l'heure du rendez-vous dans une lettre écrite en termes simples par un avocat;
 - déterminer quand répondre ou se présenter en cour de justice après avoir reçu un avis ou une sommation.

- **Niveau 2: 9 pour cent se situent à ce niveau; ils auraient de la difficulté à:**
 - consulter les Pages jaunes pour trouver un bureau local de l'aide juridique dans une liste de plusieurs bureaux;
 - trouver, dans l'horaire de travail de trois conseillers de tribunaux de la famille, les deux matins par semaine où ceux-là sont disponibles;
 - trouver un bon de commande dans un catalogue de brochures relatives à des questions juridiques et remplir ce bon en y inscrivant les numéros des publications et leurs prix.

14. Statistique Canada, *Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement*, Ottawa, 1990.

15. Association du Barreau canadien, *Lire les lois : Justice et alphabétisation au Canada*, Ottawa, 1992, p. 22 et 23.

- **Niveau 3: 22 pour cent se situent à ce niveau; ils auraient de la difficulté à:**
 - lire un contrat de location type ou un bail-type et y trouver la clause qui traite d'une question particulière, par exemple la partie responsable des réparations;
 - trouver et utiliser, dans des documents ou des lettres, une information qui n'est pas donnée de manière claire et explicite ou qui est écrite dans le style juridique «traditionnel»;
 - remplir une formule de déclaration de revenus ou préparer un état financier pour une demande de pension alimentaire pour enfants.

- **Niveau 4: 62 pour cent se situent à ce niveau et:**
 - peuvent lire la plupart des documents d'usage quotidien;
 - peuvent intégrer en un tout cohérent l'information provenant des différentes parties d'un document;
 - auraient certains problèmes à reformuler un exposé des faits provenant d'une décision judiciaire.

Quels sont les coûts d'un bas niveau d'alphabétisation?

Pour la société

En 1987, les bas niveaux d'alphabétisation nous ont coûté à tous un montant estimatif de 5 milliards de dollars¹⁶.

Ce chiffre comprend les pertes de temps, la non-compréhension d'informations, les erreurs, les travaux à refaire, les rendez-vous manqués et le chômage. Notre propre économie et notre capacité à affronter la concurrence dans une économie mondiale en expansion sont affectées par les faibles compétences en matière d'alphabétisation d'un nombre élevé de Canadiens.

16. Groupe d'étude des entreprises canadiennes sur l'alphabétisation, *Le coût de l'analphabétisme au Canada*, 1988.

Les problèmes de chômage auxquels sont confrontés les Canadiens peu alphabétisés s'aggravent de jour en jour, et cela affecte les entreprises canadiennes¹⁷.

Pour l'individu

Nos vies quotidiennes comportent un grand nombre d'activités dont certaines sont simples et d'autres plus complexes :

- lire et comprendre les instructions relatives au vote;
- aider les enfants à faire leurs devoirs;
- lire les notes et instructions provenant de l'école des enfants;
- donner suite aux informations contenues dans les relevés des banques;
- lire les inscriptions figurant sur un flacon de médicaments;
- lire au travail les instructions sur le fonctionnement d'une machine, les réparations ou le changement d'une pièce; lire les manuels, comprendre un nouveau manuel d'instructions, lire et appliquer des consignes de sécurité et des procédures d'urgence;
- trouver ou solliciter un emploi;
- lire des formulaires et les remplir pour solliciter du gouvernement des documents tels qu'un certificat de naissance ou un passeport;
- lire un bail ou un contrat de location d'automobile;
- étudier et préparer un examen écrit de conduite d'automobile;
- lire un journal pour trouver des annonces faites par le gouvernement, des offres d'emploi, des renseignements sur la météo, les sports, les questions de santé, les questions politiques et les candidats à une élection.

L'incapacité des personnes peu alphabétisées de bien comprendre ce qu'elles lisent pose à celles-ci des problèmes quotidiens.

17. Robert Deslauriers, *The Impact of Employee Illiteracy on Canadian Business*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 1992.

Les personnes ayant des capacités de lecture et d'écriture insuffisantes sont dans l'impossibilité de poursuivre des études, ont davantage de difficultés à obtenir un emploi, sont moins en mesure de participer à la vie de la communauté et, dans certains cas, ne peuvent avoir accès à la justice. Le document relatif au projet Lawyers for Literacy réalisé en Colombie-Britannique décrit comment le bas niveau d'alphabétisation fait souvent obstacle à la recherche par les justiciables de moyens de redressement juridiques. Ce handicap peut également entraver l'aptitude des avocats à obtenir le redressement approprié¹⁸.

Qu'est-ce que l'alphabétisation dans le contexte juridique?

Dans ce contexte, l'alphabétisation désigne la capacité du citoyen de comprendre les mots utilisés dans le domaine juridique et de se prévaloir de ses droits au sein du système juridique¹⁹. La plupart des gens, qu'ils soient alphabétisés ou non, ne comprennent pas les expressions juridiques les plus simples²⁰.

Le langage du droit est très structuré et il fait usage d'un vocabulaire et de concepts très particuliers. Si les gens peu alphabétisés trouvent un moyen de s'acquitter de leurs obligations quotidiennes sans trop de difficulté, il leur est particulièrement difficile de lire, de comprendre et d'utiliser les documents associés aux problèmes juridiques. Ils ne comprennent pas les concepts exprimés, même lorsqu'ils connaissent les mots utilisés. Par conséquent, ils ne peuvent comprendre ce qu'on attend d'eux ni, souvent, les implications de ce qu'on leur dit.

La Société John Howard du Canada a réalisé une étude très approfondie sur les niveaux d'alphabétisation de la population carcérale. Cette étude montre que 70 pour cent des détenus utilisaient une langue de niveau inférieur à celui de la huitième année et 88 pour cent, une langue inférieure au niveau de la dixième année²¹.

18. Lawyers for Literacy, British Columbia Branch of the Canadian Bar Association, *Communicating Clearly, How To Recognize When Your Client Doesn't Understand and How You Can Help* (www.plainlanguagenetwork.org/LawyersForLiteracy/Booklet/index.html).

19. Association du Barreau canadien, *Lire les lois*, p. 23-24.

20. Lawyers for Literacy, *Communicating Clearly*.

21. Susan Goldberg, *Literacy in the Courtroom*, page 7.

L'incompréhension par les cours de justice de la portée du bas niveau d'alphabétisation risque de:

- donner lieu à des dénis de justice;
- réduire l'efficacité des tribunaux;
- constituer un obstacle à la réduction de la criminalité et de la récidive;
- contribuer à une culture de discrimination systémique basée sur la capacité de lecture et d'écriture²².

Dans son rapport, l'Association du Barreau canadien souligne qu'elle «... a été troublée par l'observation simple mais profonde du fait que le système juridique repose essentiellement sur l'écrit. Si vous avez de la difficulté à lire, il se pourrait que vous ne soyez pas en mesure de fonctionner dans ce système »²³.

Que peut-on faire?

Les tribunaux administratifs, comme les autres cours de justice, doivent suivre les normes énoncées dans la jurisprudence. Nous pouvons :

- nous assurer, dans la mesure du possible, que nos justiciables comprennent tout du déroulement de l'instance;
- examiner comment nous traitons avec les justiciables peu alphabétisés et comment cela peut influencer une administration équitable de la justice;
- suivre l'exemple d'un grand nombre d'organisations et utiliser le « langage clair et simple » dans toutes nos communications, qu'elles soient écrites, visuelles ou parlées.

Dans la prochaine section, nous discutons du langage clair et simple et de la manière dont celui-ci peut nous aider à améliorer le service au public.

22. Susan Goldberg, *Literacy in the Courtroom*, p. 12-13.

23. Association du Barreau canadien, *Lire les lois*, p. 24.

3. Le langage clair et simple

Qu'est-ce que le langage clair et simple?

L'expression «langage clair et simple» désigne une façon d'écrire et de présenter les idées de manière claire et concise de sorte que le lecteur sache comment donner suite à l'information reçue. Chaque fois que nous produisons de l'information, nous devons penser aux besoins du justiciable.

Le présent guide n'est pas un manuel sur le langage clair et simple. Il contient toutefois une énumération de certaines techniques de rédaction claire et simple²⁴ :

- Utiliser des mots clairs et des expressions claires.
- Faire des phrases courtes.
- Exprimer seulement une ou deux idées par phrase.
- Utiliser la voie active.
- Utiliser des verbes plutôt que des noms (p. ex., «suggérer» au lieu de «faire une suggestion»).
- Éliminer les mots inutiles.
- Utiliser des pronoms personnels.
- Adopter un ton positif.
- Bien aérer la mise en page des textes.
- Maintenir la longueur des phrases dans des limites raisonnables.
- Utiliser des points centrés (•) dans les énumérations.
- Utiliser une police de caractère avec empattement (comme celle-ci) dans le corps des textes écrits, plutôt qu'une police de caractère sans empattement (la police Arial par exemple, qui est préférable dans les en-têtes).

24. Gordon Writing Group, « Plain Language: All You Really Need », atelier tenu à Ottawa.

Pourquoi utiliser le langage clair et simple?

- 48 pour cent de la population ont de la difficulté à lire et ne comprennent que les textes rédigés et présentés de manière claire et simple.
- Davantage de gens, qu'ils aient ou non des problèmes de lecture, seront en mesure de comprendre ce qu'ils lisent, de remplir des formulaires et de savoir ce que l'on attend d'eux.
- Le langage clair et simple permet de mieux servir les personnes peu alphabétisées et les autres personnes vulnérables.
- Les employés épargnent du temps quand ils comprennent mieux les politiques et les autres documents et quand ils sont capables de répondre plus rapidement et plus facilement aux questions.
- Les services publics sont plus accessibles et font un meilleur usage du temps des fonctionnaires.
- Cela permet d'économiser de l'argent.
- La technique de loin la plus utile pour s'assurer que tous comprennent ce qui se passe au tribunal est d'utiliser des termes simples, sans jargon juridique²⁵.

Qui utilise le langage clair et simple?

- Les gouvernements et les entreprises au Canada, aux États-Unis, en Australie et en Angleterre, car cela leur permet d'épargner du temps et d'accroître l'efficacité.
- Le personnel du greffe de la Cour des petites créances de la Colombie-Britannique, qui est parvenu à augmenter de 40 pour cent sa charge de travail après la reformulation en langage clair et simple des lois qu'elle applique, de ses formulaires et de ses brochures²⁶.

25. Association du Barreau canadien, *Lire les lois*, p. 34.

26. Joseph Kimble, « Writing for Dollars, Writing to Please », *Scribes Journal of Legal Writing*, 1996, p. 8.

- Le ministère de l'agriculture de l'Alberta qui, en simplifiant ses formulaires, a économisé au moins 3,5 millions de dollars²⁷.
- La commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, qui voulait améliorer son efficacité en matière de réglementation. Elle a mis en œuvre un large programme de promotion du langage clair et simple, réduit le nombre et la complexité de ses règlements, formé son personnel et élaboré un guide très réussi intitulé *The BCSC Plain Language Style Guide*²⁸.
- La commission américaine des communications, Federal Communications Commission, qui a réécrit ses règlements en langage clair et simple pour les rendre plus accessibles. Elle a ainsi économisé cinq postes²⁹.
- Le ministère des Anciens combattants des États-Unis (Veterans Affairs), qui voulait rendre ses documents plus compréhensibles. Après avoir révisé une lettre-type, il a vu diminuer de 83 pour cent le nombre d'appels reçus par le personnel à des fins de clarification. L'économie ainsi réalisée se chiffrait à 40 000 \$ par année³⁰.
- Le système de justice de l'Australie qui, en simplifiant la formulation des sommations, a réduit de 26 employés son effectif³¹.

Où y a-t-il lieu d'employer un langage clair et simple?

La pratique du langage clair et simple ne se limite pas simplement à réécrire des textes de communication. Nous devons examiner et

27. Christine Mowat, « Alberta Agriculture Saves Money with Plain Language », *Clarity*, n° 38, 1997, p. 6.

28. Joyce Maykut, c.r., « Plain Language: A Case Study at the British Columbia Securities Commission » (allocution prononcée à la Plain Language Conference, Toronto, 26-29 septembre 2002).

29. Joseph Kimble, « Writing For Dollars », p. 9.

30. Ibidem, p. 9.

31. Ibidem, p. 10.

modifier au besoin tous les moyens que nous utilisons pour communiquer avec nos justiciables:

- le matériel écrit tel que les formulaires, les brochures, les fascicules, les affiches;
- la communication orale;
- la signalisation placée dans les locaux des tribunaux;
- les bandes vidéo;
- les sites Web.

Y a-t-il des objections à la pratique du langage clair et simple?

La principale objection est que le langage clair et simple ne peut exprimer les subtilités et les nuances comme le fait le style juridique traditionnel. Cette conception implique que la rédaction juridique ou les communications juridiques ne s'adressent qu'aux personnes ayant une formation spécialisée, mais elle ne tient pas compte des réalités suivantes:

- les personnes œuvrant dans les domaines juridiques et qui n'ont pas la formation spécialisée des avocats doivent également bien comprendre l'information juridique;
- les membres du public n'ont pas de formation spécialisée. Ils doivent comprendre les documents juridiques (tels que les baux, les testaments, les sommations, etc.) ainsi que les actes de procédure des cours de justice et des tribunaux. Ils ne maîtrisent pas les questions juridiques ou le style juridique et, souvent, ils n'ont pas un conseiller juridique pour les aider;
- les membres du public qui ont de faibles niveaux d'alphabétisation — c'est d'ailleurs la majorité — sont doublement handicapés quand ils sont confrontés au style juridique spécialisé.

Peter Butt, professeur associé de droit à l'Université de Sydney, est convaincu qu'il est possible d'exprimer tous les concepts juridiques dans un style clair et simple. Il cite l'exemple d'une police d'assurance rédigée en langage clair et simple et utilisée depuis vingt ans par la

plus grande compagnie d'assurance automobile de l'Australie. Ce document n'a donné lieu à aucune contestation juridique au cours de cette période³².

Comment se renseigner davantage sur le langage clair et simple?

On trouvera à l'annexe B, sous le titre « Ressources », une longue liste des guides traitant du langage clair et simple, ainsi que de documents disponibles sur format papier ou sur des sites Web.

32. Chuck Letourneau, « The Plain Web », exposé fait à la Plain Language Conference, Toronto, 27 septembre 2002.

4. Élaboration et mise en œuvre d'un programme d'alphabétisation

Le démarrage

Comment transformer votre organisme afin de répondre aux besoins des gens peu alphabétisés? Vous devez, pour cela, avoir :

- le soutien et l'engagement des dirigeants;
- une compréhension claire du mode de fonctionnement du tribunal;
- une bonne connaissance de vos justiciables;
- une planification détaillée;
- des communications aussi claires que possible;
- un personnel bien entraîné et des membres qui facilitent les choses pour les justiciables;
- des moyens d'évaluer le programme et d'en suivre la mise en œuvre sur une base continue.

Six étapes

Les étapes énumérées ci-après vous aideront à élaborer un programme d'alphabétisation. Toutefois, comme les tribunaux administratifs diffèrent considérablement les uns des autres, vous devrez les adapter aux caractéristiques de votre propre tribunal et aux besoins de vos justiciables.

Première étape — Vérification de l'organisation

- Quel est votre mandat?
- Qui sont les gens que vous servez?

Deuxième étape — Vérification du degré d'alphabétisation des justiciables ou des participants

- Qui sont les justiciables ou les participants?
- Quels sont leurs besoins en matière d'alphabétisation?

Troisième étape — Planification du programme d'alphabétisation

- La haute direction s'est-elle engagée à vous appuyer?
- Avez-vous un plan d'action?

Quatrième étape — Communications

- Y a-t-il un plan d'examen et de modification des communications?
- Qui en est responsable?

Cinquième étape — Formation

- Comment le personnel va-t-il prendre conscience des besoins en matière d'alphabétisation?
- Y a-t-il un plan de formation?

Sixième étape — Évaluation et mise en œuvre continue du programme

- Avez-vous un plan d'évaluation?
- Qui sera chargé de la mise en œuvre continue du programme?

Buts du programme

Les buts du programme sont les suivants:

- assurer un meilleur accès à la justice;
- avoir des employés bien formés et sensibles aux problèmes d'alphabétisation des justiciables;
- avoir des juges sensibilisés à la question de l'alphabétisation;
- faire bien comprendre les manières de traiter avec les personnes vulnérables;
- diffuser rapidement une information pertinente et compréhensible;
- satisfaire les besoins des justiciables;
- aider le tribunal à s'acquitter de son mandat.

Première étape — Vérification de l'organisation

Quel est votre mandat?
Qui sont les gens que vous servez?
Comment les justiciables vous rejoignent-ils?
Comment communiquez-vous avec les justiciables avant, pendant et après une audition?

Avant de commencer à modifier quoi que ce soit, nous devons examiner le tribunal tel qu'il existe à ce moment précis : son but, sa structure, ses communications et la façon dont il traite avec les justiciables aux diverses étapes du processus judiciaire.

Mandat et justiciables

Examinez le mandat du tribunal. Cela aidera à identifier les justiciables possibles et à vous faire une idée des problèmes d'alphabétisation susceptibles de se présenter. Cela aidera également à identifier d'autres personnes susceptibles de se présenter devant le tribunal, comme les témoins et les tierces parties intervenantes. Nous appellerons ces autres personnes des «participants».

Nous examinerons les justiciables et les participants de manière plus détaillée à la Deuxième étape.

Communication avec les justiciables

Une vérification révélera:

- la manière dont les justiciables entendent parler du tribunal;
- comment le tribunal communique avec les justiciables et les participants avant, pendant et après l'audience;
- la personne qui communique avec eux;
- les documents utilisés aux diverses étapes de la procédure;
- tous les efforts déployés pour rendre le tribunal plus accessible aux justiciables peu alphabétisés.

Nous examinerons de manière plus détaillée la question des communications à la Quatrième étape.

Questions à poser au stade de la vérification

Vous pouvez utiliser la liste de vérification suivante pour commencer à examiner l'organisation du tribunal. Certaines des réponses vous permettront de comprendre les besoins des justiciables et des participants peu alphabétisés. Et certaines de ces questions pourront conduire à d'autres liées au mandat spécifique de votre tribunal.

1. Quelle est votre activité principale?
2. Comment les justiciables rejoignent-ils votre tribunal? Comment se renseignent-ils à votre sujet?
3. Avez-vous un programme de sensibilisation vous permettant de rejoindre des justiciables possibles?
4. Quels sont les formulaires et autres écrits que vous utilisez?
5. Utilisez-vous du matériel imprimé?
6. Utilisez-vous des bandes vidéo?
7. Avez-vous un site Web?
8. Quel est le niveau d'alphabétisation que vous visez dans vos communications?
9. Où se trouvent vos locaux et comment ont-ils été conçus?
10. Quels sont les panneaux de signalisation que vous utilisez?
11. Comment est disposée la salle d'attente?
12. Avez-vous des salles vous permettant de recevoir les justiciables en toute discrétion?
13. Qui sont les employés qui traitent directement avec les justiciables et les participants avant, pendant et après l'audition?
14. Comment traitez-vous avec les justiciables et les participants qui se présentent dans vos locaux?
15. Comment traitez-vous avec les justiciables et les participants une fois la procédure engagée?
16. Quelle est la procédure et quels sont les processus que vous avez mis en place?
17. Quel type d'information les justiciables ont-ils à vous fournir à chaque étape du processus et dans quelle forme doivent-ils le faire?
18. Comment traitez-vous avec les justiciables et les participants durant l'audition?
19. Comment aidez-vous les justiciables et les participants qui se présentent devant le tribunal?
20. Comment traitez-vous avec les justiciables après l'audition?
21. Êtes-vous en mesure d'identifier les justiciables et les participants peu alphabétisés?
22. Pouvez-vous expliquer comment les procédures sont susceptibles d'affecter les personnes peu alphabétisées?
23. Quels sont les efforts que vous faites pour vous assurer que les justiciables comprennent ce qu'on attend d'eux avant, pendant et après l'audition?
24. Y a-t-il d'autres organisations qui informent le public sur les services que vous offrez?

Deuxième étape — Vérification du degré d'alphabétisation des justiciables et des participants

Qui sont les justiciables et les autres participants?
Quels sont leurs besoins en matière d'alphabétisation?
Leur langue première est-elle autre que le français ou l'anglais?
Quels sont les indicateurs des niveaux d'alphabétisation?
Comment reconnaissez-vous les problèmes d'alphabétisation

- avant l'audition?
- durant l'audition?
- après l'audition?

Qui sont les justiciables et les autres participants?

Les justiciables et les autres participants sont identifiés à la Première étape. La connaissance des justiciables peut vous aider à concevoir des documents de communication qu'ils peuvent lire aisément.

La langue maternelle de l'intéressé est-elle autre que le français ou l'anglais?

Si la langue maternelle du justiciable n'est ni le français ni l'anglais et que ce dernier a également un problème d'alphabétisation, la situation est encore plus compliquée. Le tribunal doit faire preuve d'imagination dans la recherche de solutions à ce double problème.

Quels sont les besoins des justiciables et des participants?

De toute évidence, les besoins des justiciables sont directement liés à la raison pour laquelle ils se présentent devant le tribunal. Ces besoins varient considérablement en raison de la grande diversité des tribunaux administratifs. Toutefois, l'alphabétisation dans le contexte juridique constitue un problème pour la plupart des justiciables non représentés par un avocat.

Les justiciables peu alphabétisés ont également des problèmes d'alphabétisation dans le contexte juridique. En général, ils ont besoin de l'aide des employés et des membres du tribunal même s'ils ont un **avocat**.

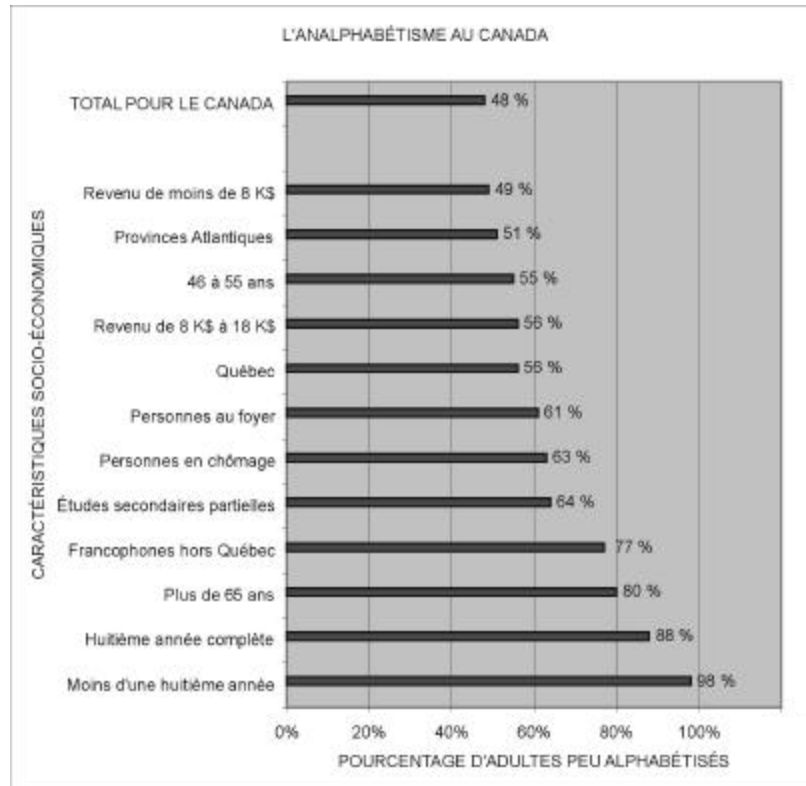
Nous retenons ici principalement les besoins en matière d'alphabétisation et la manière dont nous pouvons identifier les personnes ayant des problèmes de lecture.

Indicateurs des niveaux d'alphabétisation

Statistique Canada a publié une étude montrant de façon saisissante les milieux où nous risquons de trouver des personnes ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture. Cette étude indique qu'il y a au Canada certains groupes comportant une proportion beaucoup plus forte qu'on ne le pense de gens à peine alphabétisés³³.

Le diagramme suivant illustre à quel point les problèmes d'alphabétisation sont courants au Canada. Il indique également les justiciables susceptibles d'avoir des problèmes de lecture. En fait, ce diagramme illustre une donnée que nous connaissons déjà, à savoir que 98 pour cent des personnes ayant une instruction inférieure à la huitième année ont de faibles capacités de lecture.

33. Statistique Canada et al., *Lire l'avenir*, Données reproduites dans *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, Bureau d'information du Canada, juin 2000, p. 2.



Toutefois, nous ne pouvons présumer que les justiciables ayant terminé leur dixième année, ou détenant un diplôme d'études secondaires ou un diplôme universitaire, sont pour cette raison capables de lire facilement. Voici le pourcentage d'adultes canadiens qui ont de faibles capacités de lecture³⁴ :

- 11 pour cent de diplômés universitaires;
- 30 pour cent de diplômés d'études collégiales;
- 43 pour cent de diplômés du cours secondaire;
- 51 pour cent de ceux qui ont fait certaines études secondaires;
- 88 pour cent de ceux qui ont terminé leur huitième année;
- 98 pour cent de ceux qui n'ont pas fait leur huitième année.

34. Statistique Canada et al., *Lire l'avenir*, p. 4.

Détermination des problèmes d'alphabétisation avant l'audition

Un grand nombre de personnes peu alphabétisées sont extrêmement débrouillardes. Elles mettent au point divers subterfuges qui leur permettent de dissimuler habilement leur handicap. Une fois que vous aurez déterminé les indicateurs pertinents et donné à votre personnel la formation nécessaire pour affronter les problèmes ainsi créés, vous aurez fait un pas considérable dans l'amélioration de l'accès aux services dispensés par votre tribunal.

Poser directement des questions aux justiciables

Peut-être qu'il ne serait pas de mise, ni utile, de demander directement à un justiciable s'il sait lire. Les avis sont partagés sur la question de savoir si le fait de poser directement la question serait un manque de tact ou s'il y aurait une différence entre une telle question et toute autre question personnelle. Toutefois, il existe diverses façons de se faire une idée du niveau d'alphabétisation du justiciable et de déterminer s'il a de faibles capacités d'écriture et de lecture.

Examen des dossiers

Renseignez-vous pour savoir s'il y a dans vos dossiers des données sur les anciens justiciables, ou si vous pouvez y trouver certains renseignements. À partir des données ainsi recueillies, vous pouvez déjà commencer à dresser un profil du justiciable, en particulier à déterminer s'il appartient à un ou plusieurs des groupes dont une forte proportion est sous-alphabétisée. S'il s'agit d'un ancien justiciable, il faudrait mettre une indication au dossier de sorte que les employés soient informés du problème et apportent à l'intéressé une aide appropriée.

Comportements et attitudes

Au moment de la première rencontre des employés avec le justiciable, il est possible d'observer certains comportements susceptibles d'indiquer des problèmes d'alphabétisation³⁵. La liste suivante de

35. Lawyers for Literacy, *Communicating Clearly*. Société John Howard, *Faire tomber la barrière de l'écrit : Organismes communautaires et alphabétisation*, Ottawa, 1990.

comportements vise à vous aider à identifier les personnes ayant de faibles capacités de lecture :

Liste de vérification du degré d'alphabétisation du justiciable — Avant l'audition			
COMPORTEMENT	OUI	NON	COMMENTAIRES
Semble frustré et part précipitamment			
Ne s'est pas présenté à des rendez-vous			
A perdu des documents ou n'a pas apporté les renseignements demandés			
Est mal à l'aise ou nerveux durant les entrevues			
Semble confus et pose des questions ne présentant aucun lien avec le sujet ou entre elles			
Ne demande pas d'éclaircissements			
Ne peut raconter une histoire cohérente			
Ne répond pas aux questions			
Lit trop vite ou trop lentement, compte tenu de la longueur du document			
A de la difficulté à suivre les instructions			
Son langage écrit et son langage parlé ne sont pas de même niveau			
Se fâche et claque la porte			
Confrontation physique			
Son écriture manuscrite ne correspond pas à sa signature			
Expose les problèmes en termes de conspiration ou de représailles personnelles			
Est accommodant ou d'accord contrairement à vos attentes			
Utilise des excuses : «J'ai oublié mes lunettes»			
Dit : «Je n'ai pas le temps de lire cela maintenant. Puis-je l'apporter à la maison?»			
Dit : «Je me suis blessé à la main; je ne peux pas remplir ces papiers»			
Amène un ami ou un parent (pour l'aider à lire et remplir les formulaires)			
Dit des choses manifestement contraires à l'information écrite en sa possession			

Comment déceler des problèmes d'alphabétisation durant l'audition

Si un problème d'alphabétisation n'a pas été observé avant l'audition, il est toujours possible d'identifier durant l'audition les justiciables ayant un tel problème.

Un groupe de juges qui prêtent leurs services à la Société John Howard a suggéré quelques procédés qu'ils utilisent eux-mêmes en salle d'audience. Nous avons apporté quelques modifications à ces suggestions en fonction des circonstances propres aux divers tribunaux administratifs. À cet égard, la liste de vérification suivante peut être très utile.

ÉBAUCHE D'UNE LISTE DE VÉRIFICATION PENDANT L'AUDITION

1. Si le justiciable est représenté par un avocat et que vous avez l'impression qu'il ne comprend pas, demandez davantage d'information à l'avocat sur la formation de cette personne.
2. Posez des questions aux employés du tribunal qui ont participé aux procédures préliminaires.
3. Il est souvent nécessaire de poser directement la question au justiciable ou au participant (bien que nous ayons exprimé certaines préoccupations à ce sujet). Si l'on craint d'embarrasser l'intéressé ou de tirer des conclusions malencontreuses à son sujet, demandez à l'avocat de mener discrètement une petite enquête.
4. En l'absence d'un avocat, il faut s'en remettre au dossier et au personnel du greffe ou poser directement des questions chaque fois que cela est possible.
5. Ne perdez pas de vue les statistiques de l'alphabétisation qui sont reprises dans le présent manuel, ainsi que les indicateurs possibles de faible niveau d'alphabétisation.

6. Soyez attentif aux divers degrés d'alphabétisation et à l'incidence négative que cela peut avoir sur les divers aspects d'une audition, y compris sur les conclusions qui peuvent être tirées d'une telle situation.
7. Soyez attentif aux indicateurs mentionnés précédemment et gardez-les continuellement à l'esprit.
 - a. Le justiciable ou le participant lit-il trop lentement ou trop rapidement, compte tenu de la complexité du document que vous lui avez demandé d'examiner?
 - b. Le justiciable ou le participant est-il incapable de résumer ce qu'il a lu?
 - c. Le justiciable ou le participant est-il incapable d'expliquer la procédure?
 - d. Le justiciable ou le participant a-t-il de la difficulté à parler anglais ou français?
 - e. Les formulaires remplis contiennent-ils des fautes d'orthographe, de grammaire ou de langue?
 - f. Le justiciable ou le participant est-il trop sur la défensive, hargneux, agressif ou a-t-il un comportement perturbateur?
 - g. Le justiciable ou le participant exprime-t-il son accord de manière maladroite?
 - h. Le justiciable ou le participant est-il peu communicatif?
 - i. Le justiciable ou le participant peut-il raconter une histoire cohérente?
 - j. Le style écrit du justiciable correspond t-il à son style parlé?
 - k. L'écriture manuscrite sur les documents correspond-elle au type de signature?
8. Discutez avec les collègues des autres tribunaux administratifs au sujet des questions d'alphabétisation, partagez vos expériences et renseignez-vous sur les pratiques optimales.

Déroulement de l'audition

1. Souvenez-vous que vous devez utiliser des termes simples pour vous faire comprendre par toutes les personnes présentes. Il est possible de simplifier le niveau de votre langage de manière à ce que les personnes ayant de faibles capacités de

lecture et d'écriture puissent comprendre le déroulement des procédures.

2. Expliquez les documents utilisés, la procédure, les conséquences de chaque étape et les résultats. Utilisez un langage simple.
3. Expliquez toutes les fois que cela est nécessaire. Reformulez tout ce qui est complexe.
4. Rassurez le justiciable et demandez-lui de répéter ce qu'il a compris de ce que vous avez dit.
5. Répétez l'information importante pour vous faire mieux comprendre. Souvent les gens ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture se fient beaucoup à leur mémoire.
6. Demandez au personnel du greffe d'expliquer les détails de la procédure.
7. Prenez à chaque étape le temps de reformuler chaque phrase et de simplifier les explications.
8. Au besoin, ajournez les travaux. Puis communiquez avec l'avocat et les employés pour leur demander d'aider le justiciable.
9. Quand le justiciable n'est pas présent et qu'on le soupçonne d'être peu alphabétisé, utilisez les indicateurs pour trouver certaines pistes dans le dossier. Sinon, demandez un complément d'information à l'avocat ou aux employés.

Troisième étape — Planification du programme d'alphabétisation

Y a-t-il un engagement de la part de la haute direction?
Quels sont vos buts et objectifs?
Qui est responsable de la mise en œuvre du programme?
Quelles mesures planifiez-vous?
Quelles sont vos priorités?
Avez-vous un plan de mise en œuvre?
Avez-vous un plan de formation?
Avez-vous un budget ou en avez-vous besoin?

Au moment d'élaborer votre programme d'alphabétisation, vous devez disposer des éléments suivants :

- l'engagement de la haute direction;
- l'identification des buts, répartis par priorité;
- des objectifs pour chaque but;
- l'identification des personnes chargées d'atteindre chaque but et objectif;
- l'identification des échéances;
- des repères pour mesurer les résultats;
- au besoin, des budgets.

Engagement

Pour que le programme ait de bonnes chances de succès, le niveau le plus élevé de la hiérarchie de l'organisation doit s'engager de manière non équivoque à en assurer la réussite. Cet engagement doit être connu de tout le personnel. La plus large participation possible du personnel aux diverses étapes du programme est également essentielle au succès de tout programme d'alphabétisation.

Buts et objectifs

Selon les dictionnaires usuels, notamment le Robert et le Larousse, les mots «but» et «objectifs» sont des synonymes qui désignent ce que l'on se propose d'atteindre, ce à quoi on tente de parvenir. Toutefois, on observe que les spécialistes établissent de plus en plus une distinction entre les deux. Pour les fins du présent manuel, nous définissons les **buts** comme des déclarations relatives à l'objet général du programme. Ils sont de portée générale, portent sur le long terme et correspondent aux résultats recherchés par le programme ou l'initiative concernée.

Les **objectifs**, quant à eux, poursuivent les mêmes résultats que les buts, mais ils les présentent de manière beaucoup plus détaillée. Chaque objectif doit être lié à un but. Les objectifs doivent :

- décrire les résultats plutôt que la manière de les atteindre;
- être circonscrits de façon à ce qu'il y ait un résultat par objectif;
- être réalistes et réalisables;
- être mesurables.

Les **stratégies** sont les mesures qui seront prises pour atteindre les objectifs.

Les objectifs d'un programme d'alphabétisation pourraient être présentés comme suit :

- identifier les justiciables peu alphabétisés;
- utiliser des communications claires et rédigées en langage clair et simple;
- donner aux employés une formation leur permettant d'identifier les justiciables peu alphabétisés et de travailler harmonieusement avec eux;
- mettre en œuvre un programme d'évaluation et de suivi.

Chaque tribunal doit, selon sa situation particulière, classer ses buts par ordre d'importance. La communication et la formation sont des domaines très vastes, qui feront chacun l'objet d'une section distincte.

Le tableau suivant est un échantillon d'un plan d'action conçu pour un but comportant cinq objectifs.

Échantillon de plan d'action

But: Identifier les justiciables peu alphabétisés				
Objectif	Responsable(s)	Date butoir	Résultat	Budget (au besoin)
1. Élaborer les indicateurs des niveaux d'alphabétisation, avant l'audition				
2. Élaborer les indicateurs des niveaux d'alphabétisation, pendant l'audition				
3. Tester les indicateurs				
4. Communiquer les indicateurs aux employés				
5. Élaborer un plan de mise en œuvre des indicateurs				

Stratégies

Pour réaliser tous ces objectifs (p. ex., l'objectif 5 — Élaboration d'un plan de mise en œuvre des indicateurs), il faut désigner la personne chargée de sa réalisation, fixer des échéances et un résultat et préparer au besoin un budget. Les responsables de la réalisation de chacun des objectifs élaboreront la stratégie nécessaire.

Le processus appliqué pour mettre en œuvre un programme d'alphabétisation est aussi important que les tâches que vous entreprenez. Pour réussir, vous devez avoir un bon plan et de bonnes stratégies. Comme il a été mentionné précédemment, il faut donner à une ou à plusieurs personnes la responsabilité de la réalisation de l'objectif et leur fixer une échéance. La participation des employés aux différentes étapes du programme est une occasion d'apprentissage et de sensibilisation pour tous.

Quatrième étape — Communications

Avez-vous passé en revue vos communications:

- imprimés, formulaires, informations, autres documents, affiches, annonces, dessins, graphiques, textes à lire,
- Internet et sites Web,
- agencement et emplacement du bureau?

Quel est le niveau de complexité de vos communications?

Quel plan avez-vous conçu pour revoir la manière dont vous communiquez?

Votre mode de fonctionnement tient-il compte du facteur d'alphabétisation?

Avez-vous un glossaire?

Allez-vous tester les documents avec les justiciables?

Allez-vous vous renseigner sur les pratiques optimales?

Les gens qui ont de la difficulté à lire ne peuvent comprendre facilement — ou ne comprennent que très difficilement — la plupart des brochures, fascicules, instructions et formulaires des tribunaux. Les mots et les phrases sont trop compliqués. Mais les tribunaux et les cours utilisent principalement des imprimés pour communiquer avec leurs justiciables.

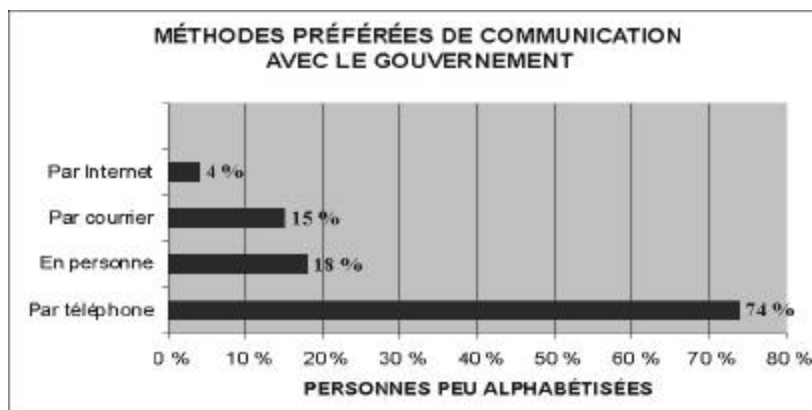
À propos de la langue parlée, la situation n'est guère meilleure: les mots que nous utilisons sont souvent difficiles à comprendre.

Aussi le défi consiste-t-il à examiner tous les moyens par lesquels nous communiquons avec nos justiciables. Puis nous pouvons essayer de trouver la meilleure façon de les rendre plus clairs, plus simples et plus faciles à comprendre.

Préférences en matière de communication des personnes peu alphabétisées

Vous pouvez mener un sondage auprès des justiciables de votre tribunal pour déterminer comment ils préfèrent obtenir l'information. Les résultats de ce sondage dépendront des caractéristiques de votre tribunal et vous seront d'une grande utilité. Toutefois, Communications Canada, par exemple, a effectué certains travaux pour déterminer comment les personnes en proie à des problèmes d'alphabétisation aiment recevoir de l'information. Ces études peuvent nous donner une bonne base de départ.

La parole est de loin le premier choix des personnes ayant de faibles aptitudes de lecture et d'écriture. Une enquête menée en 2002 indique que 74 pour cent des personnes ayant des problèmes de lecture préfèrent communiquer par téléphone avec le gouvernement³⁶.



Une autre publication de Communications Canada qui vous aidera grandement à préparer votre programme d'alphabétisation dresse un très bon tableau de la manière dont les Canadiens moins alphabétisés obtiennent l'information dont ils ont besoin³⁷. Ce document vous aidera beaucoup à préparer votre programme d'alphabétisation.

36. Communications Canada, *À l'écoute des Canadiens : Enquête sur les communications*, Ottawa: Communications Canada, printemps 2002.

37. Bureau d'information du Canada. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, Ottawa, 2000, p. 20.

- 57 pour cent disent que la télévision est leur principale source d'information, particulièrement en soirée;
- 18 pour cent lisent les journaux tous les jours;
- 15 pour cent écoutent la radio, en particulier le matin;
- 3 pour cent lisent des hebdomadaires;
- 2 pour cent lisent des magazines;
- 1 pour cent utilise l'Internet.

Dans un autre document, Communications Canada nous apprend que certaines personnes ayant des problèmes d'alphabétisation désirent obtenir des documents écrits qu'elles peuvent apporter à la maison ou qu'on peut leur expédier par la poste. Elles peuvent les lire en privé, en prenant tout le temps qu'il leur faut. En outre, elles peuvent se faire aider par un membre de la famille ou un ami pour les comprendre³⁸.

Niveaux d'alphabétisation visés dans les communications

William H. DuBay, qui a effectué énormément de travaux sur le langage clair et simple, a établi des comparaisons intéressantes entre divers types d'écrits ordinaires :

[TRADUCTION] «Les bandes dessinées sont rédigées dans une langue dont la complexité ne dépasse pas la 4^e année. *Reader's Digest* est écrit dans la langue de la 9^e année, le *New Yorker*, celle de la 10^e année et les journaux, celle de la 12^e année. Le niveau visé pour atteindre ce grand et large auditoire est la 7^e année³⁹. »

Comme il a été dit précédemment, la capacité de lecture qu'exige la documentation utilisée par les tribunaux administratifs est trop élevée.

38. Communications Canada, *Pour des communications réussies — L'alphabétisme et vous*, Ottawa, mai 2003.

39. William H. DuBay, «Using Readability Tools », exposé à la Plain Language Conference, Toronto, 27 septembre 2002. Voir : www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/index.htm.

Vous pouvez utiliser une combinaison de techniques pour aider les gens peu alphabétisés. Certains tribunaux administratifs et certaines cours de justice ont déjà commencé à simplifier leurs communications:

- en plaçant des préposés à l'accueil ou des stands d'information à l'entrée de leurs immeubles;
- en utilisant une signalisation plus claire et plus simple et des pictogrammes lorsque cela est possible;
- en réécrivant leurs documents en langage clair et simple;
- en faisant une utilisation plus grande des bandes vidéo;
- en remettant d'avance aux justiciables les formulaires, de sorte qu'ils puissent les apporter à la maison et les remplir en privé avec l'aide de membres de la famille ou d'amis;
- en aménageant des endroits discrets dans les greffes de tribunaux, de sorte que les gens peu alphabétisés puissent se faire aider avec moins de gêne;
- en dispensant à leurs employés la formation nécessaire pour déceler les problèmes d'alphabétisation;
- en inscrivant sur les dossiers un code qui indiquera aux employés que les justiciables concernés ont besoin d'aide.

Internet

L'Internet est censé résoudre un grand nombre de problèmes de communication :

- Il a complètement changé la manière de rejoindre les justiciables, les amis, les entreprises.
- Un nombre croissant d'entreprises et de ministères utilisent l'Internet pour rejoindre leur clientèle.
- Chaque ministère, fédéral ou provincial, a ses sites Web.
- Vous pouvez faire votre déclaration annuelle de revenus par courrier électronique.
- Vous pouvez télécharger toutes sortes de formulaires, des demandes d'emploi par exemple.
- Vous pouvez vous inscrire en ligne à toutes sortes d'activités.

L'Internet a créé une véritable révolution dans le domaine de la communication. Mais pas pour les gens peu alphabétisés.

Nous avons obtenu deux chiffres soulignant le peu de gens qui ont recours à l'Internet pour communiquer avec le gouvernement ou se procurer de l'information : 4 pour cent et 1 pour cent respectivement.

Suggestions pour revoir et réviser les communications

Étapes préliminaires

1. Communiquez avec des collègues œuvrant dans d'autres domaines pour savoir ce qu'ils ont découvert au sujet de leurs justiciables et pour profiter de leur expérience.
2. Menez si nécessaire une enquête ou un sondage auprès des justiciables pour déterminer comment ceux-ci désirent recevoir l'information.

Étapes de l'examen

3. Évaluez le niveau d'alphabétisation implicite de vos communications actuelles :
 - communications écrites et orales;
 - documents d'information et formulaires;
 - vidéos, annonces, sites Internet;
 - illustrations graphiques, directives et procédures reposant sur des documents écrits.
4. Revoyez les documents que le justiciable doit remplir.
5. Revoyez la conception des documents.
6. Revoyez la communication orale et les procédures reposant sur les communications orales.
7. Évaluez la disposition du bureau sous l'angle de la confidentialité et de la réceptivité pour les justiciables ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture.
8. Déterminez s'il y a seulement un problème de lecture ou s'il y a également un problème de compréhension.

Étapes de la révision

9. Révisez les documents écrits en utilisant un langage clair et simple.
10. Simplifiez la conception des documents.
11. Simplifiez les documents et réduisez toutes les fois que cela est possible le nombre de documents à remplir par les justiciables.
12. Simplifiez la signalisation à utiliser dans les bureaux et utilisez des pictogrammes toutes les fois que cela est possible.
13. Produisez des bandes vidéo et audio pour expliquer les procédures.
14. Produisez un glossaire des termes les plus fréquemment utilisés, en les accompagnant d'équivalents en langage clair et simple.

Internet

15. Sollicitez des suggestions pour rendre vos sites Web accessibles aux justiciables peu alphabétisés ainsi qu'à ceux qui ont des déficiences visuelles.
16. Vous devez tenir compte à la fois de la conception et du contenu du site.
17. Le Web Accessibility Initiative est un site qui vaut la peine d'être visité (www.w3.org/WAI/).
18. Le W3C a un groupe de travail qui a préparé les directives régissant les Web Content Accessibility Guidelines. Ce document comporte 14 grandes directives servant à la création des sites Web destinés aux personnes peu alphabétisées et à celles qui ont un handicap quelconque (www.w3.org/WAI/GL/).

Modification de la disposition des locaux

19. Envisagez de placer à l'entrée du bureau une personne qui pourra aider à orienter les justiciables et à leur fournir les renseignements dont ils ont besoin.
20. Assurez-vous que le bureau comporte des endroits discrets où les justiciables ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture peuvent être aidés en toute discrétion.

Comportement et formation du personnel

21. Élaborez un code de déontologie pour les employés du tribunal qui traitent avec des personnes peu alphabétisées.
22. Enseignez aux employés à être respectueux et conciliants.
23. Apprenez à certains employés à déceler ce que comprennent les justiciables.
24. Faites participer les employés à l'élaboration des nouvelles règles devant régir les rapports avec les justiciables. Ils doivent par exemple:
 - téléphoner aux intéressés pour leur rappeler le rendez-vous ou les documents nécessaires, au lieu de donner seulement des documents écrits;
 - lire et expliquer les lettres et les renseignements importants;
 - s'abstenir de s'en remettre à la compréhension qu'a le justiciable;
 - poser des questions pour déterminer la compréhension des justiciables et des participants, par exemple leur demander de reformuler à leur façon ce qu'on leur a dit;
 - mettre les justiciables et les participants à l'aise pour qu'ils puissent poser des questions sans aucune gêne;
 - envisager d'utiliser une bande vidéo ou audio pour diffuser l'information essentielle.

Cinquième étape — La formation

Quelle est la formation nécessaire?
Avez-vous un plan de formation comportant

- les sujets à traiter,
- un schéma chronologique,
- un budget,
- des évaluations?

Qui sera responsable de la formation?
Faut-il un budget pour la formation?
La formation sera-t-elle donnée à l'interne?
Comment allez-vous l'évaluer?

Pour changer la façon dont nous traitons les justiciables et les participants nous devons au préalable modifier la manière dont nous percevons et réglons les problèmes. Et cela oblige à accorder une importance capitale au respect dû aux justiciables et aux participants.

Les employés du greffe doivent apprendre à utiliser un grand nombre de mesures simples pour aider les personnes peu alphabétisées. Tout simplement disons que, dans les activités ordinaires d'un tribunal administratif, il faut trouver les moyens non seulement d'aider les gens à comprendre, mais aussi de s'assurer qu'ils comprennent.

Types de formation nécessaires

Il faut envisager de donner aux juges et aux employés une formation adéquate dans les domaines suivants:

- la sensibilisation aux problèmes d'alphabétisation;
- la découverte des problèmes d'alphabétisation chez les justiciables et les participants (voir «Indices ou indicateurs d'alphabétisation» à la Deuxième étape);
- le langage clair et simple sur les plans de l'écrit et de l'oral;

- la conception des documents et des formulaires;
- la conception des sites Web;
- les nouvelles procédures administratives visant à faciliter la communication avec les justiciables peu alphabétisés.

Plan de formation et budget

Un des buts du programme d'alphabétisation mentionnés à la Troisième étape consistait à : «donner aux employés une formation leur permettant d'identifier les justiciables peu alphabétisés et de travailler harmonieusement avec eux».

Il y a lieu de préparer pour la formation un plan d'action similaire à l'exemple de la Troisième étape. Il faut confier à quelqu'un la responsabilité de l'élaboration du plan et des objectifs de la formation. Il faut faire participer autant que possible les employés du greffe afin de leur inspirer un sentiment d'appartenance plutôt que leur donner l'impression d'être des sujets passifs. Une fois qu'on s'est fixé des objectifs clairs, il ne reste qu'à exécuter les autres éléments du plan d'action, c'est-à-dire à déterminer :

- le responsable de chaque objectif;
- le calendrier d'exécution des travaux;
- les résultats prévus;
- les ressources budgétaires nécessaires, s'il y a lieu.

Où donner la formation?

La prochaine étape consiste à déterminer si la formation sera donnée dans les locaux du tribunal ou à l'extérieur.

Le choix final dépendra de la disponibilité des formateurs appropriés, de la superficie et de la disposition des locaux du tribunal, et du budget disponible.

Il existe une liste assez longue d'entreprises et de groupes qui offrent de la formation en langage clair et simple. Ces sessions peuvent être adaptées à votre situation particulière, à celle des employés et à celle des juges. Les intéressés pourront assister à un atelier général ou à un séminaire. Ils trouveront des suggestions sur ce sujet à la section des Ressources.

Évaluation

Vous pouvez évaluer la formation en examinant les changements opérés dans la manière dont les employés du greffe et les membres du tribunal traitent les justiciables. Cette évaluation peut être faite à partir des repères tirés des objectifs du plan de formation.

Il est possible de sonder les justiciables sur l'ensemble de la procédure d'audition et de leur demander:

- s'ils ont compris le fonctionnement global du tribunal, quand les choses doivent être faites et pourquoi;
- s'ils ont reçu de l'aide quand ils en avaient besoin;
- si on leur a fait ressentir un sentiment d'infériorité à cause de leurs problèmes de lecture;
- si les employés leur ont expliqué clairement les documents, les formulaires et le déroulement de la procédure.

Il est possible de sonder les employés du tribunal sur les questions suivantes :

- Les connaissances en matière d'alphabétisation et les indicateurs les ont-ils aidés à identifier les justiciables peu alphabétisés?
- La formation au langage clair et simple les a-t-elle aidés à choisir des mots plus simples et de meilleures façons d'expliquer les choses?
- Les justiciables comprennent-ils l'information plus rapidement et demandent-ils moins de clarifications?
- Les formulaires et autres documents sont-ils remplis de manière plus précise et intégralement?

Sixième étape — Évaluation et poursuite du programme

Qui recevra la responsabilité du suivi continu du programme?

Avez-vous une stratégie et un plan d'évaluation?

Comment allez-vous mesurer le changement?

Comment allez-vous mesurer les incidences du programme?

Quels sont les buts du projet d'alphabétisation?

Allez-vous obtenir les rétroactions du justiciable?

Allez-vous tester les documents?

Comment allez-vous rester au courant de l'évolution des pratiques optimales?

Les changements et la formation s'échelonnent sur une assez longue période. Les changements doivent être effectués en petites unités et être complètement intégrés dans le processus. L'évaluation et le suivi continu des changements sont des éléments essentiels à la réussite de tout plan d'alphabétisation.

Buts de l'évaluation et du suivi

- Déterminer ce qui marche et ce qui ne marche pas (p. ex., la formation, la mise en œuvre du changement, le matériel réécrit, les nouvelles bandes vidéo, les nouvelles procédures).
- Identifier les lacunes des plans actuels ainsi que les changements à opérer.
- Voir si certaines étapes ont été omises.
- Déterminer ce que devraient être les prochaines étapes.
- Vérifier si les nouvelles procédures et manières de traiter avec les justiciables ont été intégrées au processus.
- Aider à améliorer le programme.

Responsabilité continue de la mise en œuvre du programme

Comme pour les autres étapes, vous devez désigner une personne qui sera chargée de l'évaluation du programme et de sa mise en œuvre. Cette personne doit avoir un poste élevé dans la hiérarchie et l'autorité nécessaire pour s'acquitter de cette responsabilité.

Plan et stratégie d'évaluation

Les buts et objectifs que vous avez élaborés à la Troisième étape sont le point de départ. Les objectifs devraient être réalistes et réalisables. Dans les plans d'action, vous avez énuméré les résultats visés et ceux-ci devraient être mesurables.

Quelques étapes de l'évaluation des résultats du programme d'alphabétisation

1. Prévoyez une évaluation officielle du programme chaque année.
2. Élaborez des mesures des résultats au début de l'étape de planification. Par exemple, comment allez-vous mesurer l'efficacité d'un changement particulier? Vous devriez consigner cet élément dans les plans d'action conçus pour les divers buts et objectifs.
3. Déterminez les éléments d'information requis et mettez en place un système simple de compilation.
4. Testez avec les justiciables et les employés du greffe le matériel que vous avez réécrit, les bandes vidéo, la signalisation, les procédures et les méthodes simplifiées de communication.
5. Mesurez les incidences sur les employés du greffe et les justiciables. Déterminez si, à leur avis, le matériel simplifié est plus facile à comprendre et à expliquer.
 - Lawyers for Literacy a mis au point un certain nombre de questions simples à poser pour évaluer l'incidence du programme d'alphabétisation⁴⁰.

40. Lawyers for Literacy, *The Law Firm Literacy Audit* (Vancouver: British Columbia Branch of the Canadian Bar Association).

On trouvera ces questions dans le site www.plain-languagenetwork.org/LawyersForLiteracy/Audit/index.html. Elles peuvent être adaptées facilement aux besoins des tribunaux administratifs.

6. À la lumière des résultats obtenus, revoyez les documents, ainsi que la formation à dispenser.
7. Révisez et mettez à jour les documents et le plan de travail au fur et à mesure de l'évolution des travaux.
8. Utilisez les résultats de l'évaluation pour mettre à jour les plans globaux pour la prochaine année.
9. Discutez du programme d'alphabétisation avec des collègues et échangez des idées sur ce que vous avez appris et ce que vous considérez être une «pratique optimale».

5. Conclusion

Le but que nous poursuivons avec le présent guide est de vous convaincre des avantages de l'utilisation d'un langage clair et simple dans vos rapports avec vos justiciables. Nous vous avons fourni quelques statistiques éloquentes sur le niveau d'alphabétisation des Canadiens. Nous devons diffuser une information capable d'être comprise par la majorité de nos justiciables et ne pouvons présumer que chaque citoyen a une capacité de lecture équivalente à celle de la douzième année. Nous avons également proposé certaines orientations et étapes à suivre pour concevoir un programme d'alphabétisation pour votre tribunal.

Les tribunaux ont énoncé le principe en termes simples : si les individus ne comprennent pas les processus juridiques dans lesquels ils s'engagent, il y a déni de justice. Il existe une abondante jurisprudence sur ce sujet, et nous avons réuni à l'Annexe A les affaires les plus pertinentes à cet égard. Elles ont été divisées en six grandes catégories :

- la nécessité de comprendre les documents signés;
- l'alphabétisation et le consentement éclairé;
- l'alphabétisation et la *Loi sur l'immigration*;
- l'alphabétisation et le droit criminel : comprendre les droits dans les actes d'accusation dressés par la police;
- l'accessibilité et l'alphabétisation;
- les justiciables non représentés et les parties peu alphabétisées.

Le présent guide constitue la première phase de la bataille que nous avons planifiée pour affronter les problèmes que pose un faible degré d'alphabétisation au sein de la justice administrative au Canada. Il a été financé par le Secrétariat national à l'alphabétisation de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Nous espérons poursuivre notre travail en organisant des ateliers sur une base régionale et en offrant d'autres à des tribunaux particuliers. L'enseignement en ligne est un autre projet que nous envisageons. Compte tenu de l'immensité du territoire canadien, réparti en dix provinces et trois territoires, cette idée est excellente. Toutefois, nous ne pourrions envisager les prochaines étapes que si le ministère des Ressources humaines continue à nous octroyer le financement nécessaire pour faire avancer cet important projet.

ANNEXE A

Jurisprudence

1. Introduction	51
2. La nécessité de comprendre les documents à signer	52
Le moyen de défense fondé sur le principe de <i>non est factum</i>	
Affaires où cette défense a été accueillie	
Obligation pour le signataire de poser des questions	
La situation au Québec	
Problèmes, commentaires et observations	
3. Alphabétisation et consentement éclairé	57
Le principe du consentement éclairé	
Affaires reposant sur le consentement éclairé et sur l’alphabétisation ou les barrières linguistiques	
Problèmes, commentaires et observations	
4. Alphabétisation et <i>Loi sur l’immigration</i>	61
5. Alphabétisation et droit criminel : comprendre les droits dans les constats d’infractions dressés par la police	63
Principes généraux	
R. c. Evans	
Problèmes, commentaires et observations	
6. Accessibilité et alphabétisation	67
L’accès à la justice et le droit à l’aide juridique	
La situation au Québec	
Droit de la famille — Affaires relatives à la protection de la jeunesse	
7. Clients non représentés et parties peu alphabétisées	72
Rôle des juges et des membres du tribunal dans l’aide aux parties non représentées	
Affaires civiles	
Petites créances	
Tribunaux administratifs	
La situation au Québec	
Aide dans la présentation des arguments fondés sur la <i>Charte</i>	
Problèmes, commentaires et observations	
8. Table de la jurisprudence citée	87

1. Introduction

La jurisprudence canadienne est de plus en plus consciente du problème de l'alphabétisation au pays et des liens existant entre ce problème et l'accès au système de justice canadien. Plus spécifiquement, les cours de justice et les tribunaux administratifs canadiens se sont montrés sensibles aux effets d'un faible niveau d'alphabétisation dans leur examen des conséquences juridiques de l'incapacité du citoyen à :

- comprendre le droit à l'aide d'un avocat;
- comprendre et apprécier pleinement le sens et la portée d'un document écrit de même que la portée du consentement donné à un acte ou à un traitement médical;
- se plier à l'ordonnance d'une cour de justice;
- se représenter adéquatement sans avocat dans une instance judiciaire;
- comprendre le déroulement de l'instance.

Ces lacunes dans la compréhension de la situation par le citoyen ont une influence directe sur la capacité du citoyen de recevoir une justice équitable. En outre, elles imposent aux membres des tribunaux administratifs l'obligation d'assister toute partie non représentée de manière à assurer, comme l'exige la loi, l'équité du processus judiciaire, tout en maintenant leur rôle de décideur impartial.

Au Québec, les tribunaux administratifs sont tenus par la loi de s'assurer que les procédures sont menées « suivant des règles simples, souples et sans formalisme » (*Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, a. 4).

Dans le survol de la jurisprudence qui suit, on trouvera un résumé des affaires récentes dans lesquelles s'est posée la question de l'alphabétisation et de l'accès à la justice dans les domaines du droit pénal, du délit civil, de l'immigration et du droit administratif.

2. La nécessité de comprendre les documents à signer

Le moyen de défense fondé sur le principe de non est factum

Tous les jours, nos cours de justice et nos tribunaux administratifs sont appelés à fonder leurs jugements et leurs décisions sur des documents signés par des parties en cause. Le bail a-t-il été signé par le locataire en pleine connaissance de cause? Cette déclaration écrite a-t-elle été comprise par le témoin? Cet affidavit a-t-il été lu complètement ou compris par les deux parties à l'instance? En général, nous présumons que les gens sont alphabétisés et considérons qu'ils sont liés par les documents qu'ils signent. Fait intéressant, la défense de *non est factum*, qui remonte à l'affaire *Thoroughgood* (1582), 76 E.R. 408, a été conçue pour protéger les illettrés qui ont été poussés à signer un contrat différent par sa nature de celui qui leur a été présenté. La section suivante examine cette défense et les critères appliqués à l'évaluation de l'engagement des parties qui n'ont pas les compétences nécessaires en écriture et en lecture pour contracter des obligations ayant force obligatoire⁴¹.

- Dans *Foster c. Mackinnon* (1869), L.R. 4 C.P. 704, le juge Byles a déclaré: [TRADUCTION] « Il semble clair, qu'on s'en remette au principe ou à la jurisprudence, que — si l'on lit incorrectement un contrat à un aveugle ou à une personne ne sachant pas lire ou qui, pour toute autre raison (sauf la négligence) s'abstient de lire, ce, au point que le contrat écrit est complètement différent, par sa nature, de celui qu'on prétend lui avoir lu et si cette personne signe par la suite ce document — la signature ainsi obtenue n'a aucune valeur s'il n'y a pas eu de négligence. » (Voir p. 711).
- La défense de *non est factum* a subi au fil des ans des modifications considérables. On lui a, en fin de compte, redonné la force que lui avait donnée à l'origine la Cour d'appel d'Angleterre dans

41. La section suivante relative au moyen de défense de *non est factum* ne vise pas à fournir un résumé du droit applicable dans ce domaine particulier du droit des contrats. Elle vise plutôt à fournir quelques exemples de décisions où ce moyen de défense a été examiné dans le contexte de la capacité d'écriture et de lecture du signataire d'un contrat.

Saunders c. Anglia Building Society, [1971] A.C. 1039 (C.A.).

Dans cet arrêt, Lord Pearson écrivait à la page 1050 : [TRADUCTION] « la défense de *non est factum* est utilisée à juste titre dans le cas précis d'une personne qui, pour des motifs permanents ou temporaires (qui ne se limitent pas à la cécité ou l'analphabétisme), n'est pas capable de lire ni de comprendre suffisamment un acte ou tout autre document qu'on lui demande de signer ».

- Au Canada, l'arrêt qui fait jurisprudence relativement au principe de *non est factum* est *Marvco Color Research Ltd. c. Harris*, [1982] 2 R.C.S., 774. Dans cette affaire, la Cour a écarté la défense de *non est factum* à l'égard d'un tiers innocent, ce à cause de la conduite imprudente du signataire qui, par suite de la fraude d'un autre, a signé sans le lire une acte constitutif d'hypothèque. Cependant, M. le juge Estey a ajouté cette mise en garde appuyée à l'unanimité par la Cour : « Je tiens seulement à ajouter que l'appellation du principe suivant lequel l'insouciance enlève à une partie à un document le droit de désavouer celui-ci doit dépendre des circonstances de chaque espèce. » (Voir p. 787) .
- Selon la troisième édition du *Law of Contract* de Fridman, à la page 282 : [TRADUCTION] « ...il y a eu des périodes où l'interprétation donnée par les tribunaux était si étroite qu'elle ne s'appliquait qu'aux personnes ayant une infirmité proche de la cécité ou de la maladie mentale. À d'autres époques, la doctrine a été appliquée avec une philosophie plus corrective. » Toujours dans cette édition de son livre, Fridman décrit comme suit la tendance générale de la jurisprudence en ce qui concerne la défense de *non est factum* : [TRADUCTION] « les tribunaux ont par la suite accepté et appliqué les considérations formulées dans les arrêts *Saunders et Marvco*. [...] Il est difficile d'utiliser avec succès la défense de *non est factum*. Le fardeau de la preuve est très lourd pour la partie qui opte pour ce moyen de défense [...]. Dans les cas où cet argument a été retenu, c'était parce que la partie qui avait signé le document ne connaissait pas l'anglais et ne comprenait pas ce qui se passait, ou qu'elle avait une instruction et une capacité de lecture limitées et s'était trompée sur la nature du document » (pages 291 et 292).

Conditions de validité de la défense fondée sur le principe de *non est factum*

- La décision rendue dans *Voukelatos c. Canada (Ministre du Revenu national)*, [1991] T.C.J. n° 1120 (C.C.I.) indique qu'il faut poser les questions suivantes quand on envisage une défense de *non est factum* : [TRADUCTION] « La partie était-elle un commerçant expérimenté? S'agissait-il d'une situation nouvelle? Quelles ont été, le cas échéant, les représentations faites par l'autre partie au contrat, l'avocat de cette partie ou d'autres personnes? Le signataire a-t-il agi par négligence à cause de son âge, de son niveau d'alphabétisation ou d'instruction, de son peu d'expérience des affaires? Une telle négligence était-elle appropriée pour une personne se trouvant dans cette situation? Était-ce raisonnable pour la partie de s'en remettre aux déclarations ou aux représentations de l'autre partie ou à celles d'un avocat, d'un directeur de banque ou d'une personne similaire? Quelles sont les aptitudes que possédait une telle personne pour comprendre la nature et les conséquences du document qu'elle a signé? Était-il raisonnable pour une telle personne de signer le document sans le lire ou sans demander qu'on lui en explique le contenu et les conséquences? »

Affaires où cette défense a été accueillie

- *Flexilease (Canada) Inc. c. Masters*, [1997] O.J. n° 2872 (Cour de justice de l'Ont., Div. générale) — La partie défenderesse était une femme de 64 ans ayant une sixième année d'instruction. Elle a été sollicitée par son fils pour cautionner un contrat de location-vente d'automobile conclu avec le plaignant. Elle a accepté, mais elle a signé les différents documents comme si elle était la principale preneuse et non la caution. À un moment donné, on a cessé d'effectuer des paiements prévus dans le contrat de crédit-bail, et le demandeur a repris possession de l'automobile. La défenderesse avait signé les documents sans les lire, mais elle a affirmé qu'elle pensait avoir signé une caution pour son fils. À cet égard, le juge Wilkins écrit: [TRADUCTION] « À la lumière des passages qui précèdent, il me semble raisonnable de conclure que dans les situations où une partie a un niveau d'instruction peu élevé, a un niveau de connaissance manifestement limitée de la langue anglaise et ne possède pas une compréhension fondamentale des questions com-

merciales ou financières, la défense de *non est factum* peut être encore acceptable en dépit du fait que la partie n'a pas lu le document » (par. 31).

- **Butt c. Humber, [1976] N.J. n° 36 (Sec. 1^{ère} inst. C.S. de T.-N.)** — L'intimé prétendait avoir signé un contrat qui contenait d'après lui une condition précise. Il prétendait que l'appelant avait délibérément omis cette condition. La preuve a établi que l'appelant ne savait pas lire, et que, ce qui arrive souvent chez les personnes ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture, il avait appris à signer son nom. Il y avait des preuves que quelqu'un avait soigneusement lu chaque document au demandeur. Évoquant l'affaire **Thoroughgood**, supra, le juge Goodridge a écrit au paragraphe 82: [TRADUCTION] « Je sais et je prends connaissance d'office (si je le puis) du fait qu'un grand nombre de personnes illettrées (et même un grand nombre de personnes parmi celles qui sont alphabétisées) ne comprennent pas un document juridique qu'on leur a lu. Par conséquent, il s'ensuit à mon avis que lorsqu'on lit et explique un acte et que l'explication n'est pas conforme au but visé par le document, la défense *non est factum* est possible si le document a été ainsi signé après avoir été lu et expliqué ».

Obligation pour le signataire de poser des questions

En dépit des affaires qui précèdent, il y a une jurisprudence indiquant que lorsqu'une partie ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture signe un contrat sans poser de questions ou sans informer les autres parties qu'elle ne sait pas lire ou ne comprend pas pleinement la nature des obligations qu'elle contracte en le signant, la défense de *non est factum* n'a aucune chance de succès.

- **Alta Vista Towers c. Nalaya, [2000] O.R.H.T.D. n° 45** — Dans cette affaire, le propriétaire sollicitait du tribunal une ordonnance en vue de résilier un bail et d'évincer le locataire pour dommages à la propriété. Le demandeur avait signé une convention d'occupation qui stipulait qu'il était seulement un occupant de l'unité et que le locataire était «le locataire aux termes de la Loi». Le demandeur croyait que la convention constituait une cession de bail en sa faveur. Le tribunal a reconnu que le demandeur était un occupant de l'unité louée et non pas un locataire comme il apparaissait

clairement à la lecture de la convention d'occupation. Le tribunal a écrit à cet égard que : [TRADUCTION] « ... s'il avait un doute quelconque sur le contenu du document qu'il avait signé, il lui incombait de se renseigner sur ce à quoi il avait consenti ».

La situation au Québec

Au Québec, la langue de rédaction du contrat ne peut pas constituer un motif valable de nullité du contrat. Ainsi, il incombe au signataire de s'assurer qu'il a bien compris le document.

- **Affaires sociales — 598, [2000] T.A.Q., dossiers SAS-M-022636-9806 / SAS-M-022842-9807**

Le Tribunal est saisi de pourvois interjetés à l'encontre d'une décision de l'intimé du 21 mai 1998 réclamant solidairement des requérants une somme de 24 217 dollars en remboursement de prestations de sécurité du revenu versées à une personne dont ils se sont portés garants. Les requérants se sont épousés et ont ensuite divorcé, mais, durant leur vie commune, ils avaient soumis une demande d'engagement en vue de permettre l'entrée au Canada de la mère du requérant. Malgré leur divorce, ils se sont portés tous deux garants pour la mère du requérant. Ils se sont engagés auprès du gouvernement du Québec à rembourser toute aide financière obtenue, sur une période de dix ans. Lorsque le gouvernement du Québec a réclamé le remboursement de prestations versées à la mère du requérant, les requérants se sont opposés pour divers motifs. La requérante a attaqué la validité même de l'engagement, disant qu'il s'agissait d'une clause abusive et que le contrat devrait être considéré comme nul pour vice de consentement. Elle soutenait avoir été incapable de saisir la portée réelle de l'engagement en raison de son ignorance de la langue française.

Le tribunal a rejeté l'argument de la requérante

« La langue de rédaction d'un contrat, du moins lorsqu'il s'agit du français ou de l'anglais, ne peut constituer au Québec un motif valable de nullité, et la requérante peut d'autant moins l'invoquer qu'elle a signé l'engagement conjointement avec son mari qui, lui, maîtrise bien le français. S'agissant en outre d'un contrat d'adhésion, le Tribunal voit mal comment un adhérent « pourrait en

demander la nullité parce qu'il n'en comprend pas les différentes clauses» (par. 20-21).

Problèmes, commentaires et observations

- La défense de *non est factum* existe depuis des siècles et visait à protéger l'illettré et l'aveugle. Cependant, la jurisprudence en la matière est très instructive, car elle montre le niveau de responsabilité dont sont investies les personnes ayant une faible capacité d'écriture et de lecture qui signent des documents ayant force obligatoire. La jurisprudence indique que dans les cas où un document n'a pas été pleinement expliqué, ou qu'il n'a pas été expliqué correctement, la défense de *non est factum* peut être accueillie. Cela peut se produire même si le document a été lu par la personne qui l'a signé, mais que cette dernière n'était pas en mesure d'en évaluer pleinement le contenu à cause de ses capacités limitées en matière d'écriture et de lecture.
- Comme il a été mentionné précédemment, même quand elle parvient à faire la preuve d'une différence radicale ou fondamentale, la partie qui évoque la défense de *non est factum* ne doit pas négliger de prendre des mesures raisonnables pour s'informer sur le contenu et les effets du document avant de le signer. Le signataire doit prendre des mesures raisonnables pour s'informer sur les effets du document et sur son contenu. La difficulté avec cette approche est qu'elle ne tient pas compte du fait qu'un grand nombre de personnes ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture l'admettent très rarement quand elles signent un document. Comme il est expliqué dans la partie relative aux ressources, à cause de la flétrissure sociale associée au faible niveau d'alphabétisation, un grand nombre de personnes signent des documents ayant force obligatoire sans en apprécier pleinement les implications, ou les obligations qui en découlent.

3. Alphabétisation et consentement éclairé

L'examen d'une série d'affaires liées au consentement éclairé à donner à un traitement médical nous donne une certaine idée des recherches à mener pour déterminer si une personne a une capacité limitée en

matière d'écriture et de lecture. Ces questions aident également à proposer les indicateurs que les membres des tribunaux administratifs peuvent examiner dans leurs activités quotidiennes.

Le principe du consentement éclairé

Les tribunaux canadiens ont identifié divers critères nécessaires au caractère éclairé du consentement. Le plus important pour la présente discussion est que le client est bien informé. La loi reconnaît aux patients le droit d'être avertis de tous les risques matériels inhérents à un acte ou un traitement médical donné, des conséquences de la renonciation au traitement, des autres traitements possibles et de leurs risques, ainsi que de la cause du préjudice qui leur aura été causé. Fait plus important, cette information essentielle doit être communiquée au patient dans des termes que celui-ci peut comprendre, compte tenu de son niveau d'instruction et de la maîtrise qu'il a de la langue. Avant l'arrêt *Reibl c. Hughes*, [1980] 2 R.C.S. 880, un des arrêts clés en matière de consentement éclairé, il y avait certes un doute sur la question de savoir si le médecin était tenu de s'assurer qu'il avait été compris du patient. Toutefois, le juge en chef Laskin a clairement indiqué dans cette affaire que le médecin est tenu de s'assurer que le patient a compris, en particulier lorsqu'il lui semble que ce dernier a certaines difficultés avec la langue utilisée.

Affaires portant sur le consentement éclairé et l'alphabétisation ou les barrières linguistiques

- *Finch c. Carpenter*, [1993] B.C.J. no 1918 (C.S. de la C.-B.) — Dans cette affaire, l'intimé était un chirurgien stomatologiste. L'appelante prétendait que l'intimé avait fait preuve de négligence en s'abstenant d'obtenir d'elle un consentement éclairé avant l'extraction d'une dent de sagesse incluse. Bien que certains renseignements eussent été fournis à l'appelante sous la forme d'une page imprimée intitulée « Impacted Teeth » (dent de sagesse incluse), le juge Macdonald a estimé que cette précaution était insuffisante par rapport à ce qui était nécessaire pour obtenir un consentement éclairé dans les circonstances. La Cour a conclu que l'appelante ne se souvenait pas avoir lu le document imprimé en caractères assez petits et contenant au dernier paragraphe, une liste

des [TRADUCTION] « divers risques et complications [...] associés à l'extraction de dents de sagesse incluses... ». Le juge Macdonald a estimé que cela ne constituait pas une explication adéquate du risque associé à l'extraction de cette dent particulière. La Cour a souligné que l'emplacement de cet avertissement à la fin du feuillet plutôt qu'au début ainsi que la langue technique dans laquelle il était rédigé en diminuaient considérablement l'effet sur un patient déjà tendu, ce qui se comprend parfaitement.

- ***Lue c. St. Michael's Hospital*, [1997] O.J. n° 255 (C. de Jus. de l'Ont., Div. générale)** — Dans cette affaire, la Cour s'est penchée sur la question de savoir si le médecin intimé s'est acquitté de son obligation de divulgation envers le patient plaignant. Le juge Kiteley a formulé les six critères suivants que doivent appliquer les médecins pour s'assurer qu'un patient a compris la nature et les conséquences d'un acte médical. Au paragraphe 16, la Cour a déclaré que les critères objectifs suivants doivent s'appliquer aux situations non urgentes :

1. Le patient a-t-il posé des questions quelconques. Le fait que le patient ne pose pas des questions appropriées peut indiquer qu'il est terrassé et ne comprend pas. En corollaire à cela, les commentaires ou questions qu'il formule peuvent également révéler une compréhension des risques réels.
2. Les diagrammes ou autres aides visuelles sont-ils pertinents? Selon les aptitudes intellectuelles du patient, des descriptions faites à l'aide d'images suffisantes pour communiquer la gravité de la situation peuvent faire partie du processus.
3. Le patient peut-il reformuler ce que le médecin a dit? À un moment donné après la révélation du problème, le patient est-il en mesure de décrire, dans ses propres mots, l'acte et les risques qui vont être dévoilés.
4. Le patient a-t-il demandé une contre-expertise. Les patients sont peu enclins, ce qui est fort compréhensible, à laisser l'impression qu'ils doutent de l'avis du médecin en suggérant une contre-expertise. Mais quand « un organe essentiel » est en cause, le médecin doit envisager de présenter cette option comme une possibilité et expliquer au patient comment la solution recommandée pourrait être appliquée.

5. Est-ce qu'un renseignement quelconque a été communiqué par écrit? Par exemple, le patient a-t-il accès aux brochures décrivant sa condition générique et exposant les questions habituelles et leurs réponses? Le médecin a-t-il écrit une note ou une lettre au patient ou a-t-il écrit au généraliste une lettre dans laquelle il dit s'attendre à ce que ce dernier revoie la lettre avec le patient. Le médecin a-t-il versé une note au dossier du patient? Existe-t-il un protocole écrit auquel le médecin doit se soumettre et ce protocole a-t-il été suivi?
6. Le temps passé avec le patient est-il réaliste, en ce sens qu'il est suffisant pour permettre au patient d'écouter, de comprendre et d'évaluer? L'information a-t-elle été communiquée dans la langue qui a le plus de chances d'être comprise, et répétée plus d'une fois pour en renforcer le sérieux et pour donner au patient l'occasion de poser des questions qu'il n'a pas posées dans le climat d'anxiété où il se trouvait au moment où la révélation lui a été faite pour la première fois.
7. Le patient dépend-il de membres de sa famille pour obtenir de l'aide dans la prise de décision. Le traitement ou l'absence de traitement pourrait-il entraîner une diminution des aptitudes intellectuelles du patient? Dans l'un ou l'autre cas, la participation de la famille n'est pas une courtoisie, mais une nécessité. Si d'autres personnes ont participé aux conversations, le souvenir qu'elles ont des faits coïncide-t-il avec celui du médecin? Plus la dépendance du patient à l'endroit de ces personnes est évidente, plus il faut accorder de l'importance aux points 1 à 6 ci-dessus dans le contexte créé par le rôle de ces autres personnes.
8. Le patient ou sa famille expriment-ils une surprise spontanée quand se produit l'événement prétendument décrit d'avance comme un risque matériel.

Problèmes, commentaires et observations

- La jurisprudence fait état d'une évolution du droit d'un patient d'accepter ou de refuser un traitement médical. Les médecins doivent expliquer les options médicales dans des termes ou un langage que le patient est capable de comprendre. Les médecins

sont davantage tenus maintenant de se renseigner sur la question de savoir si le patient comprend un conseil médical, ou au moins de saisir les signes indiquant qu'il pourrait ne pas posséder les capacités d'écriture et de lecture suffisantes pour faciliter sa compréhension. Ces mêmes leçons peuvent aider les parties dans leurs rapports avec les tribunaux administratifs.

4. Alphabétisation et *Loi sur l'immigration*

La citoyenneté et l'immigration sont un domaine du droit administratif où la question de l'alphabétisation et de la compréhension des lois constitue un défi quotidien. Les questions ayant trait au problème de l'alphabétisation qui sont soumises aux commissions et aux tribunaux administratifs du domaine de l'immigration se posent souvent dans le contexte des exigences en matière de citoyenneté, à savoir la connaissance que le demandeur a de la langue officielle, la connaissance du Canada et les responsabilités et les privilèges rattachés à la citoyenneté. De même, un bas niveau d'alphabétisation représente un obstacle pour les personnes tenues de remplir de manière claire et précise des documents potentiellement complexes et prêtant à confusion.

- *Hassan c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration)*, [2002] CFC no 1049 (Cour féd., Sec. de 1^{ère} inst.) — M^{me} Hassan était une ressortissante de la Somalie et une résidente permanente du Canada. La citoyenneté lui a été refusée à cause de son incapacité de comprendre l'une ou l'autre langue officielle. De l'avis d'un psychologue, M^{me} Hassan n'avait pas reçu d'instruction et n'avait donc pas les aptitudes nécessaires pour apprendre une langue étrangère. Le juge de la citoyenneté a examiné l'avis, mais jugé que d'autres personnes se trouvant dans la même situation qu'elle avaient bénéficié des programmes d'alphabétisation et qu'elle avait eu au Canada de nombreuses occasions d'améliorer son instruction. En appel, la Cour a été saisie d'une lettre dans laquelle un instructeur d'un programme d'alphabétisation écrivait que M^{me} Hassan avait été inscrite au programme depuis septembre 1997, mais qu'elle n'avait pas fait de progrès. La Cour a accueilli l'appel. La conclusion selon laquelle M^{me} Hassan avait eu au Canada de nombreuses occasions d'améliorer son éducation était manifestement déraisonnable et absurde dans la mesure où la preuve médicale établissait qu'elle n'avait pas les capacités nécessaires pour profiter des programmes existants.

- ***Mohammed c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration)*, [1997] CFC n° 605 (Cour féd., Div. de 1^{ère} inst.)** — Il s'agit ici d'une affaire où l'appelant a sollicité, avec ses parents et cinq frères et sœurs, la résidence permanente au Canada. Au moment de la demande, ni lui ni aucun des membres de sa famille ne parlaient le français ou l'anglais, de sorte qu'il a dû recourir à un tiers pour préparer sa demande. Entre le moment où lui et sa famille ont reçu leur visa et leur départ du Bangladesh, l'appelant s'est marié. Il n'a pas informé les agents de l'immigration du changement de son état civil, bien que cette obligation soit clairement indiquée dans le formulaire de demande. Il a prétendu par la suite que la personne qui avait rempli la demande ne l'avait pas informé de cette exigence. À son arrivée au Canada, il a signé une fiche d'établissement indiquant qu'il était célibataire et qu'il n'avait pas de personne à charge. Son véritable état civil a été découvert quand il a essayé de parrainer son épouse pour qu'elle entre au Canada. Un arbitre de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié a ordonné son expulsion du Canada au motif qu'il avait utilisé des moyens frauduleux ou une fausse déclaration au moment où lui a été accordé le droit d'établissement. Des pourvois devant la Commission et la Cour fédérale ont échoué. La Cour a jugé que le demandeur était tenu de respecter les exigences de la *Loi*. Son incapacité de communiquer en anglais et en français ne le déchargeait pas de cette responsabilité. Fait intéressant, l'avocat de l'appelant a allégué que l'alinéa 27(1)e) viole le paragraphe 15(1) de la *Charte*, en ce sens qu'il traite de façon discriminatoire les personnes illettrées et sans instruction. Mais cet argument a été rejeté par la Cour.
- ***Ibrahim c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration)*, [1996] S.A.I. n° 916** — Il s'agit d'un appel de M. Mohammed Ibrahim faisant suite au refus d'un agent des visas d'approuver une demande parrainée. En l'appel, le tribunal a statué :

[TRADUCTION] « [20] Les juges se trouvent donc dans la situation désagréable où, nonobstant la preuve documentaire à l'effet contraire, une femme illettrée de 53 ans a été interviewée ou a reçu de l'information dans trois langues [...] dont elle ne lit, n'écrit, ne parle ou ne comprend aucune.

[21] Au terme d'un tel processus, une décision a été prise en fonction de ce qu'elle avait à l'esprit au moment où elle a présenté sa demande.

[22] S'il s'était agi ici de la situation normale où l'entrevue aurait été menée dans la langue maternelle de la demanderesse, la formation aurait été en mesure d'évaluer les preuves contradictoires et de déterminer, à partir de la prépondérance des probabilités et en se fondant sur les preuves qu'elle considère comme crédibles et dignes de foi, si l'appelante a réfuté, conformément au fardeau de preuve qui lui incombait, les solides arguments présentés par l'agent des visas.

[23] Mais cela n'est pas une situation normale. Étant donné la constatation de faits présentée précédemment au sujet du problème de langue, et en dépit du fait que les difficultés de l'entrevue sont presque exclusivement le fait de la demanderesse elle-même, la conséquence inévitable du point de vue juridique est que cette procédure est nulle et non avenue. »

5. Alphabétisation et droit criminel: comprendre les droits dans les constats d'infractions dressés par la police

Un grand nombre de tribunaux administratifs sont appelés à examiner des preuves présentées par des enquêteurs ou des agents de police. Comme on devrait s'y attendre, les tribunaux ont établi une norme très élevée pour assurer que les accusés ayant de faibles capacités d'écriture et de lecture comprennent leurs droits. Les leçons apprises dans ce domaine peuvent aider à éclairer les pratiques des tribunaux administratifs susceptibles d'être confrontés à un pareil défi.

Principes généraux

La préoccupation relative au droit de comprendre⁴² a été exprimée dans diverses décisions rendues par les tribunaux d'un bout à l'autre du pays. Dans l'arrêt rendu en 1991 dans l'affaire *R. c. Evans*, [1991] 1 R.C.S. 869, la Cour suprême du Canada a souligné qu'une personne n'est pas — en droit — informée si elle n'a pas compris l'information qui lui était communiquée. La jurisprudence canadienne, en particulier depuis l'arrêt *Evans*, a vivement supporté l'accent mis sur la compréhension. Pour qu'un accusé soit informé de ses droits, il doit être en mesure de comprendre et d'apprécier tant la substance du droit à un avocat que les conséquences qu'entraîne la renonciation à ce droit.

Tout détenu ou accusé doit être informé de ses droits d'une manière qui lui est compréhensible. La simple énonciation du droit à un avocat ne suffit pas. Si le droit à un avocat présente une importance quelconque, il se pourrait que la police ait l'obligation, quand les circonstances s'y prêtent, d'aller au delà d'une simple énonciation du libellé de l'al. 10b). [*R. c. Dubois* (1990), 54 C.C.C. (3d) 166, pages 195 et 196; [1990] R.J.Q. 681 (C.A. du Québec)].

Cependant, en l'absence de preuve à l'effet contraire, on déduira nécessairement d'une réponse positive à la question « Avez-vous compris? » que l'intéressé avait, du point de vue constitutionnel, une compréhension suffisante du droit concerné. Même dans les situations où il y avait des preuves d'une compréhension moins que parfaite, les tribunaux ont jugé qu'une telle connaissance pouvait néanmoins être suffisante du point de vue constitutionnel. [*R. c. Roberts* (1991), 95 Nfld. & P.E.I.R. 49 (C. prov. de T. N.); *Dubois*, op. cit., pages 195 à 197.]

42. Autrement dit, le droit de comprendre implique l'obligation pour les agents de police et les juges de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les droits sont compris.

R. c. Evans

- Dans l'affaire *Evans*, la Cour suprême a statué que la compréhension de ses droits par l'individu est essentielle pour que ce dernier puisse revendiquer valablement ses droits. Dans cette affaire, l'accusé avait été arrêté par des agents de police pour une charge fort peu fondée de possession de marijuana. Le but visé indirectement consistait à obtenir des éléments de preuve contre le frère de l'accusé, qu'on soupçonnait d'être parmi les auteurs de deux meurtres. Les deux frères vivaient ensemble. Les agents qui ont procédé à l'arrestation savaient que l'accusé souffrait d'une déficience mentale. Ils avaient pris la précaution de s'assurer que ce dernier comprenait les mises en garde qu'ils lui ont servies. Toutefois, la police l'a interrogé en dépit du fait qu'il avait déclaré ne pas bien comprendre la *Charte* ni les mises en garde de la police. L'enquête a été menée de manière exagérément agressive et les policiers ont usé de divers coups bas. L'accusé a demandé plusieurs fois de parler à un avocat, mais a été incapable de le rejoindre. Néanmoins, la police a obtenu de lui des aveux écrits au sujet des meurtres.
- Dans un arrêt unanime, la Cour suprême a statué que les droits conférés à l'accusé par l'al. 10*b*) de la *Charte* avaient été violés et que l'admission en preuve de ses déclarations pourrait amener à déconsidérer l'administration de la justice. La juge McLachlin (comme elle l'était alors) a affirmé aux par. 44 et 46 :

«Une personne qui ne comprend pas son droit n'est pas en mesure de l'exercer. L'objet de l'al. 10*b*) est d'exiger des policiers qu'ils fassent connaître à la personne détenue son droit à l'exercer. L'objet de l'al. 10*b*) est d'exiger des policiers qu'ils fassent connaître à la personne détenue son droit à l'assistance d'un avocat. Dans la plupart des cas, il est possible de conclure, d'après les circonstances, que l'accusé comprend ce qui lui est dit. Dans ces cas, les policiers ne sont pas tenus de faire plus [...]. Mais lorsque, comme en l'espèce, il y a des signes concrets que l'accusé ne comprend

pas son droit à l'assistance d'un avocat, les policiers ne peuvent se contenter de la récitation rituelle de la mise en garde relative à ce droit de l'accusé, ils doivent prendre des mesures pour faciliter cette compréhension. »

Les cours de justice sont parvenues à des résultats similaires dans les affaires où les agents de police n'avaient pas agi de manière appropriée alors qu'ils étaient conscients, au moment de lire la mise en garde ordinaire de la police, de la capacité cognitive limitée du prévenu.

- **R. c. Roberts, supra** — L'agent qui a procédé à l'enquête et à l'arrestation était au courant du faible niveau d'instruction et des faibles aptitudes en communication de l'accusé. Il aurait dû savoir, à la lumière du fait que l'accusé était à la fois inculte et illettré, qu'il était improbable qu'il comprenne l'accusation de la police. On aurait dû prendre des précautions particulières durant le processus d'interrogatoire (voir par. 41).
- La portée de la notion de circonstances particulières a été également étendue aux barrières linguistiques. Elle comprend les situations où il est évident que la langue maternelle de l'accusé est autre que l'anglais, ou que ce dernier est muet.

Problèmes, commentaires et observations

- Dans l'arrêt *Evans, supra*, la juge McLachlin a déclaré que, dans la plupart des cas, on peut déduire des circonstances que le détenu comprend ce qu'on lui a dit. Dans ce genre de situation, on peut considérer que la police s'acquitte de l'obligation de donner des explications plus détaillées pour s'assurer qu'elle a été comprise si l'individu répond affirmativement à la question de savoir s'il a compris l'accusation. En l'absence de circonstances particulières telles qu'une déficience mentale ou un trouble de langage évidents, la police n'est pas tenue d'en faire plus pour se faire comprendre.

Mais il y a un problème dans tout cela. Qu'arrive-t-il lorsque les circonstances ne sont pas si claires et qu'il n'est pas évident que l'accusé ne comprend pas? Les recherches exposées dans la documentation du programme, ainsi que les faits rapportés dans les rapports sur l'alphabétisation préparés par la Société John Howard, révèlent que ceux ou celles qui n'ont qu'une faible capacité d'écriture

et de lecture ont probablement passé une bonne partie de leur vie à essayer de cacher leurs problèmes de compréhension. Par conséquent, il est permis de douter que les personnes peu alphabétisées admettent facilement qu'elles ne savent pas lire ou écrire correctement.

6. Accessibilité et alphabétisation

L'accès à la justice et le droit à l'aide juridique

Voici une série de décisions qui peuvent être utiles pour les membres de tribunaux administratifs. Elles peuvent aider à reconnaître une personne peu alphabétisée susceptible d'avoir besoin d'une aide supplémentaire. Ces affaires touchent également à l'aide juridique.

- En règle générale, il n'existe aucune disposition constitutionnelle établissant le droit à un avocat rémunéré par l'État. Il incombe aux tribunaux de décider si un accusé en particulier pourrait bénéficier d'un procès équitable en l'absence des services d'un avocat. (*R. c. Rowbotham et al* (1998), 41 C.C.C. (3d) 1 (C.A. de l'Ont.); *R. c. Keating* (1997), 159 N.S.R. (2d) 357 (C.A. de la N.-É.)
- Il arrive souvent qu'un des plaideurs ne puisse payer les honoraires d'un avocat et que l'aide juridique lui soit refusée. Et l'aide juridique n'est même pas disponible devant de nombreux tribunaux administratifs. Les cours ont admis que, lorsqu'un juge de première instance estime qu'un accusé n'a pas les moyens d'engager un avocat et qu'il en faut un pour lui assurer un procès équitable, une suspension de l'instance jusqu'à ce que la partie concernée ait trouvé un avocat rémunéré constitue un recours approprié selon le par. 24(1) de la *Charte*.
- Dans l'arrêt *Rowbotham, supra*, la Cour d'appel de l'Ontario a mis en place un critère à trois volets pour décider quand il y a lieu d'accéder à une demande d'avocat rémunéré par l'État. La requête doit faire la preuve des faits suivants :
 1. la personne qui fait la demande n'a pas les moyens financiers nécessaires pour engager un avocat;
 2. sa demande d'aide juridique a été refusée;
 3. la cause est *suffisamment complexe* pour justifier la désignation d'un avocat, compte tenu de la *capacité de l'accusé* à comprendre les questions portées devant la Cour.

C'est le troisième volet du test qui présente un lien avec l'alphabétisation et l'accès au système judiciaire. Ce volet tient explicitement compte de l'aptitude d'un accusé à comprendre la procédure et les questions soumises à la Cour. Quand un individu n'en est pas capable, il faut lui donner l'aide d'un avocat afin d'assurer la mise en œuvre de son droit à un procès équitable.

- **R. c. Taylor (1996), 150 N.S.R. (2d) 97 (C.S. de la N.-É.)** — La principale question à trancher dans cette affaire consistait à savoir quand un accusé a droit à une défense financée par l'État. La Cour a statué qu'un accusé doit pour cela être incapable de présenter lui-même sa cause en raison de la complexité de l'affaire ou à cause d'un attribut personnel tel que l'analphabétisme.
- **R. c. Wilson (1997), 121 C.C.C. (3d) 92 (C.A. de la N.-É.)** — La Cour a statué qu'une décision relative à la gravité et à la complexité de l'affaire, et à la capacité de l'accusé de se représenter lui-même, doit comprendre, au minimum, un examen des points suivants : a) les compétences personnelles de l'accusé, par exemple son niveau d'instruction et son expérience professionnelle, sa capacité de lire, de comprendre la langue et de se faire comprendre; b) la complexité de la preuve et des principes juridiques sur lesquels la Couronne entend se fonder; et c) la possibilité que la procédure régissant le procès soit compliquée, qu'elle comporte par exemple un voir-dire.
- **Canada (Procureur général) c. Seifert, 2003 B.C.S.C. 398 (C.S. de la C. B.)** — Dans cette affaire, la Cour a appliqué le critère de la complexité et de l'aptitude. La preuve a été faite, entre autres choses, que l'accusé était effectivement illettré, qu'il avait l'équivalent d'une troisième ou d'une quatrième année d'instruction et qu'il n'avait pas l'aptitude intellectuelle nécessaire pour comprendre le déroulement de l'instance. La Cour a conclu, après avoir considéré [TRADUCTION] « les études interrompues, le bas niveau d'instruction et le vocabulaire anglais limité de l'accusé, qu'il aurait probablement besoin de l'assistance d'un avocat ».

La situation au Québec

Il semble que, tout comme dans les autres provinces canadiennes, l'accusé ou le requérant a droit à l'aide juridique s'il n'est pas en mesure d'assurer sa propre défense et ainsi d'avoir un procès juste et équitable.

Cependant, si le requérant ne demande pas d'être représenté par un avocat, se présente devant le juge et se dit prêt à répondre au juge, ce dernier n'a pas l'obligation de suspendre les procédures pour lui trouver un avocat.

- ***R. c. Lépine et Lemieux* [2002] C.Q., n^{os} 460-01-002014-987/460-01-002015-984, 13 septembre 2002** — Les accusés sont courtiers en assurance. Ils font face à des accusations de fraude à l'égard de compagnies d'assurance, et le substitut du Procureur général allègue qu'il s'agit de montants de 2 à 3 millions de dollars. En cas de déclaration de culpabilité, il demandera au tribunal d'imposer une peine d'emprisonnement.

Le tribunal cite plusieurs arrêts de la jurisprudence canadienne traitant du droit à l'aide juridique, notamment ***R. c. Sechon*, [1995] A.Q. n^o 918 (C.A.)**, par. 30, (104) C.C.C.(3d) 554; ***R. c. Rowbotham* [1988] 41 C.C.C. (3d) 1**; ***R. c. Potts*, [1996] P.E.I.J. n^o 168 (C.A.I.P.E.)**; ***R. c. Brisebois*, [2002] J.Q. n^o 294 (C.S.)**, par. 16; ***Dagenais c. Société Radio-Canada*, [1994] 3 R.C.S. 835**

À la lumière de la jurisprudence et de la situation de l'accusé, le tribunal estime que celui-ci n'est pas en mesure d'assurer sa propre défense:

«Malgré qu'il fut en affaires, il ne fait aucun doute qu'il n'a ni les connaissances, ni les habiletés nécessaires pour se défendre adéquatement et ainsi assurer qu'il puisse bénéficier d'un procès équitable. Malgré que le Substitut fasse état que la preuve sera seulement factuelle, sa longueur (le procès est prévu pour 30 jours) et les principes qui y seront développés, cela sans compter avec les subtilités d'administration de la preuve, font en sorte qu'il s'agit, à tout le moins pour l'accusé, d'une affaire complexe.

Il n'a par ailleurs certainement pas les ressources financières pour se payer un avocat dans une affaire de cette ampleur.

Tout porte à croire qu'il s'agit là des « circonstances exceptionnelles » que prévoit la *Loi sur l'aide juridique*. Si ce n'est pas le cas, tout m'incite à penser qu'il y aura lieu d'appliquer les principes élaborés dans les arrêts des Cours d'appel rendus dans **R. c. Sechon**, **R. c. Rowbotham**, précités et dans les jugements suivants:

- **Côté c. Procureur général du Québec**, [2001] J.Q. n° 3814 (C.S.) (J. Bellavance);
 - **R. c. Roy**, [2000] J.Q. n° 726 (C.Q.) (J. Garneau);
 - **R. c. Savoie**, [2002] J.Q. n° 351 (C.Q.) (J. Decoste);
 - **R. c. Verret**, [2002] J.Q. n° 508 (C.Q.) (J. Verdon)» (par. 24 à 26).
- **Torosian c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**, [2003] C.S. no 500-05-074188-028 — Il s'agit d'une requête en révision judiciaire du requérant Henrik Torosian à l'encontre d'une décision rendue le 27 mars 2002 par le Tribunal administratif du Québec, section des affaires sociales, refusant de relever le requérant de son défaut d'avoir formé son recours dans le délai prescrit et déclarant le recours du requérant hors délai et, en conséquence, irrecevable.

L'avocat du requérant s'est retiré du dossier quelques minutes avant l'audition, laissant le requérant avec ses seuls moyens. Ce dernier a néanmoins témoigné ce jour là, ne demandant pas d'ajournement pour avoir le temps de se trouver un nouvel avocat.

Le Tribunal ayant déclaré le recours du requérant hors délai et donc irrecevable, le requérant conteste la décision en disant que le Tribunal aurait dû accorder une remise jusqu'à ce qu'il trouve un nouvel avocat. Il soutient ainsi qu'il n'a pas eu droit à une défense pleine et entière.

La Cour supérieure conclut que le Tribunal n'a pas commis d'erreur en entendant le requérant sans son avocat.

Droit de la famille — Affaires relatives à la protection de la jeunesse

- Dans l'affaire *Nouveau-Brunswick (Ministre de la Santé et des Services communautaires c. G(J)*, [1999] 3 R.C.S. 46, la Cour suprême du Canada a considéré pour la première fois la question de savoir si un parent sans ressources a un droit constitutionnel au service d'un avocat rémunéré par l'État quand un gouvernement désire obtenir une ordonnance judiciaire suspendant son droit de garde sur les enfants. En s'appuyant sur les trois volets formulés dans l'arrêt *Rowbotham*, la Cour a conclu que le gouvernement du Nouveau-Brunswick avait une obligation constitutionnelle de fournir un avocat pour garantir l'équité de l'audience en conformité de l'art. 7 de la *Charte*. La nécessité de l'assistance d'un avocat dépend de la gravité des intérêts en jeu, de la complexité de l'instance et des capacités du parent. Si l'assistance de l'avocat est refusée, le juge de première instance est habilité à ordonner au gouvernement de fournir des services d'avocat rémunérés par l'État, ce, en vertu du par. 24(1) de la *Charte*⁴³.
- Au par. 86, le juge Lamer (alors juge en chef) s'exprimant pour la majorité, a écrit que le droit à une audience équitable ne nécessite pas toujours qu'une personne soit représentée par un avocat lorsque la décision porte sur les droits énoncés à l'art. 7 de la *Charte*. Par contre, l'importance et la complexité de l'audience ainsi que les capacités du parent varient d'une affaire à l'autre. Au sujet des capacités du parent, le juge en chef Lamer écrit au par. 89: « Les capacités des parents diffèrent également. Certains auront une solide instruction, connaîtront bien le système judiciaire et possé-

43. L'arrêt Taylor semble avoir fait jurisprudence sur cette question. Les seuls autres arrêts traitant des auditions en matière de protection de l'enfance et dans les questions de droit de la famille font seulement état, au passage, de l'alphabétisation quand ils considèrent l'aptitude d'un parent à prendre soin de l'enfant ou des occasions futures d'emploi dans les questions d'aliments. L'alphabétisation n'est pas explicitement mentionnée comme un problème comme dans les autres domaines énumérés ci-dessus.

deront des capacités de communication supérieures ainsi que le sang-froid nécessaire pour faire valoir leurs arguments dans un contexte émotivement chargé, tandis que d'autres pourront être peu instruits et éprouver des difficultés de communication, en particulier devant une cour de justice. Malheureusement, la deuxième hypothèse se vérifie à l'égard d'un nombre disproportionné de parents parties à des instances en matière de garde d'enfants, lesquels appartiennent souvent aux groupes les plus défavorisés de notre société. Plus une instance est importante et complexe, plus il est probable que le parent devra être doué de capacités exceptionnelles pour que l'audience soit équitable s'il n'est pas représenté par avocat. »

7. Justiciables non représentés et parties peu alphabétisées

Rôle des juges et des membres du tribunal dans l'aide aux parties non représentées

Qu'arrive-t-il quand un avocat n'est pas fourni ou qu'une partie décide de se passer des services d'un avocat? Quelles sont les obligations précises qui incombent au juge ou au tribunal lorsqu'il y aurait lieu d'assister la partie non représentée et d'assurer l'équité de l'instance? Si les parties dont il est ici question n'ont pas nécessairement des problèmes d'alphabétisation, ces affaires n'aident pas moins à illustrer l'équilibre délicat qui doit être maintenu par les cours de justice et les membres des tribunaux administratifs du fait qu'ils doivent assister les parties, tout en demeurant impartiaux. Ces considérations prennent une importance capitale si le juge administratif soupçonne qu'une des parties a de faibles capacités d'écriture et de lecture.

Les juges d'instance ou les membres des tribunaux sont d'abord et avant tout tenus d'assurer le caractère équitable du procès. Cette tâche se trouve considérablement compliquée quand un accusé ou un plaideur comparait sans avocat ou présente sa cause lui-même. L'impartialité du juge est un élément fondamental de la justice naturelle et la partialité d'un juge a des effets nuisibles sur l'administration de la justice. Par conséquent, les membres des tribunaux administratifs, comme les juges, doivent essayer de composer avec la situation difficile dans laquelle ils doivent aider la partie non représentée en lui expliquant le

déroulement de l'instance et en assurant l'équité du processus, tout en respectant scrupuleusement la démarcation entre la neutralité et le parti-pris.

- Dans **R. c. McGibbon (1988)**, 45 C.C.C. (3d) 334 (C. A. de l'Ont.), à la page 347, la Cour d'appel de l'Ontario a statué que l'accusé qui n'est pas représenté par avocat peut recevoir de la part du juge d'instance une aide raisonnable dans la présentation de la preuve, dans la présentation de toute défense éventuelle à la Cour et dans l'orientation de l'accusé de façon à ce que sa défense produise pleinement ses effets. Dans cette affaire, la Cour a déclaré: [TRADUCTION] «Conformément à l'obligation qu'il a de faire en sorte que l'accusé ait un procès équitable, le juge d'instance est tenu, dans les limites de la raison, d'octroyer une aide à l'accusé, de l'aider à présenter correctement sa défense et de le guider durant tout le déroulement de l'instance, de façon à ce que sa défense ait toute sa force et produise pleinement ses effets. La mesure dans laquelle le juge d'instance doit prodiguer à l'accusé une aide en matière d'interrogatoire et de contre-interrogatoire des témoins doit être, par la force des choses, laissée à sa discrétion.»

Affaires civiles

- **Davids c. Davids, [1999] O.J. n° 3930 (C. A. de l'Ont.)** — La Cour d'appel de l'Ontario a examiné le rôle d'un juge de première instance lorsqu'une des parties n'est pas représentée. Au paragraphe 36, la cour a écrit : [TRADUCTION] « L'équité n'exige pas que le plaideur non représenté soit en mesure de présenter ses arguments aussi efficacement qu'un avocat compétent. Elle exige plutôt qu'il ait une occasion raisonnable de présenter ses arguments du mieux qu'il le peut. L'équité ne signifie pas non plus que le plaideur non représenté doive connaître aussi bien qu'un avocat la procédure et les techniques du prétoire. Elle exige que le juge d'instance traite loyalement le plaideur non représenté et s'efforce de compenser son manque de familiarité avec la procédure, pour qu'il puisse présenter ses arguments. Ce faisant, le juge d'instance doit naturellement respecter les droits de l'autre partie. »

Petites créances

- La jurisprudence compte peu de causes où s'est posée la question de la mesure dans laquelle les juges des cours des petites créances peuvent assister les parties non représentées. Les règles et la procédure des petites créances visent à assurer un règlement des différends d'une manière juste, simple et peu coûteuse. Fait encore plus important, les Cours des petites créances sont des cours accessibles au profane : *Cappos c. Zurich Canada (1996)*, 12 C.C.L.I. (3d) 9 (C. Prov. C.-B.). Ainsi, elles ont reconnu qu'une approche moins formelle est permise pour faciliter l'accessibilité.
- *Clayton c. Earthcraft Landscape Ltd.*, [2002] N.S.J. n° 516 (C.S. de N.-É.) — Le juge LeBlanc a précisé que le juge d'instance qui a devant lui un plaideur non représenté est tenu d'attirer son attention sur les points saillants du droit et de la procédure. En l'instance, la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse a cassé la décision d'un juge des petites créances qui n'avait pas attiré l'attention du plaideur sur le fait que sa preuve documentaire eût été plus probante s'il avait appelé comme témoin l'auteur du document. Au paragraphe 28, la Cour a déclaré : [TRADUCTION] « Il semble clair, à l'examen de la jurisprudence, que les préceptes de la justice naturelle obligent tout juge des petites créances à aider les parties non représentées, en particulier quand un point de droit ou de procédure dont cette partie n'est pas informée joue un rôle important dans l'évaluation du bien-fondé de la cause. »
- *Strait Engineering Ltd. c. Brian MacLane's Backhoe and Trucking*, [1996] N.S.J. n° 38 (C. S.) — Le juge Scanlan a statué au paragraphe 8 : [TRADUCTION] « Sans représentation juridique, les parties ne comprennent pas toujours les exigences techniques de la preuve. Il y a souvent d'importantes questions qui exigent une preuve et j'estime que le juge est au moins tenu d'attirer l'attention des parties sur ces questions. Dans les audiences informelles de la Cour des petites créances, les parties s'attendent souvent à ce que le juge attire leur attention sur les questions pertinentes. Cela leur donne l'occasion de présenter leurs preuves à la Cour de manière à satisfaire les exigences du juge en ce qui a trait à la preuve de points importants. » Voir également *MacDonald c. Weather Products Corp.*, [1982] N.S.J. no 30 (N.S.S.A.).

Tribunaux administratifs

Si une partie a décidé de se passer d'un avocat, les membres de la formation, comme les juges, doivent maintenir un équilibre approprié entre la reconnaissance de la décision d'un plaideur de se représenter lui-même et l'acceptation des conséquences inhérentes à ce choix, tout en faisant en sorte que la partie non représentée reçoive un procès équitable.

- ***Syndicat canadien de la fonction publique et Local 11, [1992] O.L.R.D. n° 3647 (C.R.T. Ont.)*** — Il s'agissait d'une plainte présentée en vertu de la *Ontario Labour Relations Act*. La vice-présidente, Mme Janice Johnston, a écrit au paragraphe 6 : [TRADUCTION] « Comme il a été mentionné, le plaignant était représenté à l'audience par son père, non par un avocat. La Commission a donc expliqué que les parties décident souvent de comparaître devant la Commission sans être représentées par un avocat, car rien ne les y oblige. Toutefois, on a fait état du caractère juridique de la procédure qui se déroule devant la Commission et on a souligné que les personnes qui comparaissent sans l'aide d'un avocat doivent assumer tous les risques et conséquences que cela comporte. J'ai mentionné que je pourrais expliquer la procédure, mais que je ne pourrais dispenser d'avis juridique. La Commission doit juger et je contreviendrais à cette obligation si je fournissais à une partie un avis juridique à une étape ou à une autre du déroulement de l'instance. Le plaignant et son représentant ont indiqué qu'ils comprenaient les commentaires formulés par la Commission à cet égard. » À la demande de l'intervenant, la Commission s'est assurée dès le début de l'instance que le plaignant et son représentant comprenaient le but de l'audition.
- ***Afkieh c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration), [1999] I.A.D.D. n° 2778 (S.A.I.)*** — Au paragraphe 21 : [TRADUCTION] « Le tribunal entend souvent les cas d'appellants qui ne sont pas représentés, dont bon nombre sont peu instruits. Dans ces circonstances, les membres d'une formation agissent avec grand soin pour faire en sorte que les appelants comprennent la procédure, les voies de recours disponibles et la pertinence de la preuve qu'ils présentent à l'appui de leurs motifs d'appel. Ce rôle est légitime mais difficile pour les membres du tribunal qui doivent

exercer leurs fonctions en tant que parties neutres dans un processus essentiellement contradictoire, tout en s'assurant que la Section d'appel de l'immigration reste un tribunal accessible et ouvert à tous les plaideurs, surtout ceux qui ne sont pas représentés. »

- **André c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration), [2000] I.A.D.D. n° 1455 (S.A.I.)** — L'appelant s'est présenté devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, Section d'appel, sans être représenté par un avocat. Dès les premières lignes de l'exposé de ses motifs, la Commission a mentionné que l'appelant avait de graves lacunes en matière d'alphabétisation et [TRADUCTION] « était en fait illettré ». Pour cette raison, elle demanda que les membres de sa famille, son amie et son employeur assistent à l'audience en vue d'expliquer ce qui allait se passer. L'appelant avait demandé un renvoi à une date ultérieure pour lui permettre de retenir les services d'un avocat, mais l'avocat de son choix n'était pas libre le jour fixé. Il était prétendu que l'appelant ne s'était pas conformé aux modalités du sursis dont s'accompagnait la mesure de renvoi, plus précisément, qu'il n'avait pas participé à un programme d'alphabétisation et qu'il était impliqué dans des activités criminelles. L'appelant alléguait qu'il n'avait été inculpé que d'une seule infraction. À l'appui de ses dires, il présenta à la Commission, à titre de confirmation, une preuve documentaire relative à l'infraction criminelle. Toutefois le document indiquait qu'il avait été inculpé de huit infractions criminelles. La formation déclara : [TRADUCTION] « [le document] ne corrobore donc pas votre témoignage mais semblerait, en fait, le contredire. Il me faut supposer, à ce stade, que ne sachant pas lire, vous n'en avez pas pleinement apprécié la teneur » (au paragraphe 5). Les commissaires ont été alertés aux difficultés qu'avait l'appelant à comprendre le déroulement de l'instance quand ce dernier demanda comment les commissaires voyaient les choses. En fin de compte, ces derniers ont autorisé le renvoi à une date ultérieure pour permettre à l'appelant de se faire représenter par un avocat et ils ont maintenu le sursis contenu dans la mesure de renvoi.

La situation au Québec

Les tribunaux québécois protègent, de façon générale, les requérants que leur faible niveau de scolarité empêche de produire les documents juridiques à temps, ou qui ne sont pas en mesure d'assurer leur propre défense pour des raisons de communication, de langue ou d'instruction. Ainsi, bien que l'ignorance de la loi ne soit pas un motif raisonnable pour accepter des entorses aux procédures, il semble que les tribunaux québécois s'entendent pour dire que le requérant doit avoir suffisamment accès à la justice pour recevoir un procès juste et équitable, quitte à permettre des délais pour la préparation ou la traduction de documents.

- ***Accidents du travail* — 28, [1985] C.A.S. 63 (C.A.S.)**

L'appelant a demandé la révision d'une décision de la CSST plus d'un an après la décision initiale, alléguant notamment son faible niveau de scolarité pour expliquer son retard.

La faible scolarité de l'appelant ne le plaçait pas dans l'impossibilité d'agir au sens du paragraphe 64.3 de la *Loi sur les accidents du travail*, L.R.Q., c. A-3.

- ***Assurance automobile* — 11, [1992] C.A.S. 219 (C.A.S.)**

L'appelante, qui ne parle ni l'anglais ni le français, a eu un accident de voiture et a dû se faire opérer pour cette raison. Elle n'a pas été indemnisée par la Société de l'assurance automobile du Québec, qui a prétendu être incapable d'établir un lien de causalité entre l'accident et l'opération.

Le Tribunal a conclu que, n'ayant aucune connaissance du français et de l'anglais, l'appelante devait faire confiance aux personnes qui agissaient en son nom. En l'occurrence, ces dernières ont commis des erreurs et il ne serait pas approprié de la priver de son droit d'appel à cause de ce fait. Ainsi, bien que produits hors délais, les appels sont recevables. Il ressort de la preuve que l'appelante a toujours voulu et tenté de contester la décision. Elle ne s'est jamais montrée négligente à cet égard et cet imbroglio résulte essentiellement de son incompréhension du français, des erreurs commises par d'autres et du texte accompagnant la décision du 28 septembre 1987

dont le libellé portait à confusion en invitant la victime à téléphoner à son agent d'indemnisation si elle était en désaccord avec la décision rendue. La S.A.A.Q. a dû réviser cette décision.

- ***Assurance automobile* — 7, [1994] C.A.S. 203 (C.A.S.)**

L'appelant a fait une demande de révision après le délai de 60 jours prévu par l'article 55 de la *Loi sur l'assurance automobile*. Il ne conteste pas son retard à faire la demande de révision mais demande une extension de 60 jours car il était dans l'impossibilité d'agir auparavant. La raison de son impossibilité d'agir est essentiellement qu'il ne sait ni lire ni écrire. En effet, il a reçu une lettre de l'intimée ainsi qu'un chèque suite à la décision de première instance. Il a encaissé le chèque et a demandé à son voisin de lui expliquer le contenu de la lettre. La lettre disait que la demande de révision devait être envoyée dans les 60 jours suivant la mise à la poste de la lettre.

Le tribunal n'a pas conclu que l'appelant était dans l'impossibilité d'agir :

«Dans les circonstances du présent dossier, la Commission des affaires sociales est d'opinion que le fait pour l'appelant de ne pas savoir lire ni écrire n'est pas une cause d'impossibilité d'agir dans le délai qui lui était imparti. L'appelant, comme probablement il a toujours fait, en recevant la décision du 15 mars 1990, s'en est remis à des personnes en qui il a confiance pour que lui soit traduit et interprété le document qu'il avait reçu. Or, la Commission a peine à croire que le voisin qui savait lire n'ait pas pu lire et interpréter correctement la décision du mois de mars 1990. Et le fait de ne pas savoir lire ni écrire n'est pas, en soi, un motif suffisant pour conclure à une impossibilité d'agir dans le cadre de la présente loi.»

- ***Affaires sociales* — 144, [1998] T.A.Q., dossier AA-63358 (14 octobre 1998)**

La requérante de 36 ans, mère de 3 enfants, est victime d'un accident de voiture. Environ 25 jours plus tard, elle fait une fausse-couche post-accident. Elle fait donc une demande d'indemnisation auprès de la Société d'assurance automobile du Québec (S.A.A.Q.),

demande qui est refusée en raison de la difficulté de relier la fausse-couche à l'accident. Elle reçoit cette décision mais doit attendre une dizaine de jours pour qu'un ami syrien lui explique le contenu de celle-ci, car elle ne lit ni n'écrit le français. Elle fait une demande de révision, mais doit toujours attendre que son ami lui traduise la correspondance qu'elle reçoit, de sorte qu'elle renvoie des documents après les délais prévus dans la *Loi sur l'assurance automobile*. Les documents qu'elle reçoit de la S.A.A.Q. sont rédigés en langage juridique, un obstacle pour la requérante qui ne maîtrise pas du tout la langue française. Le Tribunal estime que le retard à produire la demande de révision n'est pas imputable à la négligence de la requérante mais à la lourdeur de la bureaucratie, qui ne doit pas être un obstacle à la justice.

- ***Affaires sociales* — 175, [1998] T.A.Q., dossier SR-63565 (21 décembre 1998)**

Le requérant a reçu un avis de réclamation pour les obligations qu'il avait prises envers deux personnes. Il rencontre un agent de recouvrement et lui dit qu'il veut faire une demande de révision et qu'il voudrait consulter un avocat. Sa compréhension du français écrit et parlé est très mauvaise. L'agent de recouvrement lui fournit un formulaire de demande de recouvrement sans l'aider à le remplir. Il reçoit également une lettre exigeant le remboursement au Gouvernement du Québec de l'aide financière qu'il avait reçue. Il rencontre la dame qui lui avait envoyé la lettre en lui disant qu'il ne comprenait pas bien les implications de la lettre. Elle lui dit de signer des documents, ce qu'il fait, s'engageant ainsi à déboursier un montant de 56 \$ par mois pour effectuer son remboursement. Il envoie ensuite sa demande de révision, mais hors des délais prévus. Le tribunal conclut qu'il était dans l'impossibilité d'agir :

«Le Tribunal a pu constater que le requérant avait quelquefois de la difficulté à comprendre le français et qu'il s'exprimait très laborieusement dans ladite langue.

L'ensemble de ces faits amène le Tribunal à conclure que le requérant se trouvait durant la période concernée dans une impossibilité d'agir. Il est possible que les

faits pris individuelle-ment ne puissent nous permettre de conclure que le requérant était dans une impossibilité d'agir durant la période. Mais tous ces faits mis l'un à la suite de l'autre forment une accumulation qui, de l'avis du soussigné, ont eu un impact déterminant sur sa capacité durant cette période de gérer adéquatement ses affaires. Il ne faut pas oublier que dès qu'il a reçu l'avis de réclamation, le requérant avait manifesté très clairement son intention de contester la décision. Il ne faut pas également oublier que la rencontre du 6 janvier 1997 faisait suite à une lettre de madame Petit-Homme où elle demandait au requérant de venir le rencontrer dans les dix jours à défaut de quoi il faudra prendre les recours prévus pour assurer le respect de l'engagement du parrainage. Le soussigné ne trouve pas pertinent au débat l'engagement de remboursement pris par le requérant le 6 janvier. En effet, ce dernier est apparu au Tribunal comme une personne insécure qui parlait mal le français, qui à l'époque avait des difficultés physiques et psychologiques et qui était de nature à être influencé par la teneur de la lettre qui lui avait été envoyée par l'agent responsable le 20 novembre 1996.

Le Tribunal conclut, à la suite de la preuve entendue lors de l'audience, que la demande de révision présentée par le requérant était recevable compte tenu des circonstances, même si elle a été présentée hors délai» (par. 8-10).

- ***Affaires sociales* — 255, [1999] T.A.Q., Dossier SR-58161 (25 mai 1999)**

Le requérant reçoit de l'aide financière pour un adulte seul, tel qu'il a indiqué dans sa demande d'aide financière. Subséquemment, il prétend que les renseignements qu'il avait donnés étaient erronés et qu'il devrait recevoir de l'aide financière pour un couple, ce qui correspond à sa situation familiale. Il demande la révision de sa demande, mais elle est refusée, car présentée hors délai selon l'article 155 de la *Loi sur la justice administrative*. Il dit

qu'il ignorait les barèmes octroyés pour l'aide financière et se dit illettré. Il ajoute qu'il avait fait remplir les formulaires par des personnes différentes. Le Tribunal en arrive à la conclusion qu'il n'est pas possible que chacune de ces personnes se soit trompée successivement. De plus, le requérant ne s'est pas présenté pour éclairer davantage le Tribunal sur les raisons pour lesquelles il ne s'est pas présenté dans les délais et demande la révision de la décision.

- ***Affaires sociales* — 318, [1999]T.A.Q., Dossier SR-65416 (7 octobre 1999)**

La requérante demande d'être relevée de son défaut de respecter le délai de contestation de la décision en révision de l'intimé. La requérante est unilingue anglophone. Lorsqu'elle reçoit la décision, elle contacte un agent de l'intimé pour se la faire expliquer. L'agent de l'intimé lui conseille d'attendre la réception de la traduction. Elle ne reçoit la traduction que six semaines plus tard.

Le tribunal conclut: « Au moment où la requérante demande la traduction de la décision, elle exerce un droit reconnu par la *Charte de la langue française*. Le délai supplémentaire encouru pour l'exercice de ce droit est un motif valable et légitime pour la requérante de ne pas avoir agi dans le délai prescrit » (par. 5).

- ***I.M. c. Ministre de la Solidarité sociale [2000] T.A.Q. , dossiers SAS-Q-022891-9808 / SAS-Q-027101-9105 / SAS-Q-028561-9802 (17 octobre 2000)***

Cet arrêt implique trois recours, dont seulement le troisième traite d'accès à la justice. En l'espèce, le requérant, qui est anglophone, admet avoir reçu l'avis de décision, mais ne l'avoir compris que lorsqu'il en a reçu la traduction après le 10 juin 1998. Il soutient que le délai de 60 jours ne court qu'à compter de la réception de la décision traduite et que son recours formé le 10 août 1998 n'excède pas ce délai.

Le Tribunal en arrive à la conclusion suivante:

«À la lumière de cette jurisprudence, il est évident que le recours a été formé par le requérant après le délai imparti par la Loi.

L'article 106 de la *Loi sur la justice administrative* permet toutefois au Tribunal de relever une partie du défaut de respecter un délai prescrit par la *Loi* s'il lui est démontré que cette partie n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et si, à son avis, aucune autre partie n'en subit de préjudice grave.

En l'espèce, le requérant est un anglophone qui ne lit pas le français et n'était pas représenté à l'époque par un procureur qui aurait pu l'informer du contenu de la décision en révision contestée.

Le Tribunal estime qu'il s'agit là d'un motif sérieux et légitime d'autant plus que l'autre partie n'en subit pas un préjudice grave.

Le Tribunal relève donc le requérant de son défaut de respecter le délai et déclare le recours du requérant recevable » (par. 29-33).

- ***C.T. c. (Québec) Ministre de la Justice [2001] T.A.Q., dossier SAS-Q-055403-9910 (28 mars 2001)***

Le requérant est victime d'agression physique à sa résidence d'Umiujaq, dans le Grand Nord Québécois. Il fait une demande d'indemnisation en vertu la *Loi d'indemnisation des victimes d'actes criminels* et une demande de prorogation de délai au motif qu'il ignorait la *Loi*. Les deux demandes sont rejetées, la première parce qu'elle était tardive, et la deuxième parce que l'ignorance de la loi n'est pas un motif raisonnable.

Le requérant ne parle ni le français ni l'anglais.

Le Tribunal conclut comme suit :

«Dans le contexte de la présente affaire, on ne peut reprocher au requérant son manque de diligence. À la deuxième occasion qui lui a été donnée, il a consulté un avocat pour connaître ses droits. En fait, c'est peut-

être la première occasion qu'il avait de consulter un avocat puisqu'il ne se souvient pas avoir été présent au village lors de la visite de la Cour itinérante le 19 février 1997.

Le contexte culturel particulier du requérant qui vit dans une communauté isolée du Grand Nord québécois, qui ne parle pratiquement pas l'anglais, ni le français et qui dépend d'une Cour itinérante accompagnée d'avocats pour avoir la chance de consulter un professionnel du droit de même que sa consultation auprès d'un avocat à la première ou à la deuxième occasion qui lui a été donnée démontre qu'il n'avait pas renoncé à se prévaloir des avantages de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* même si son recours a été introduit plus d'un an après la survenance des dommages matériels » (par. 7-8).

- ***Léveillé c. Vêtements Howick Ltée* [2002] C.A.Q., 2002 IIJCan37225 (C.A. du Québec)**

Dans cet arrêt, le juge Morin, dissident, réaffirme que l'ignorance de la loi n'est pas un motif raisonnable pour relever une personne de son défaut de se conformer aux délais prévus par la loi, principe généralement reconnu (par. 25).

Cependant, la demande est accueillie par la majorité suivant des principes d'interprétation des lois. La majorité juge qu'il y avait un motif raisonnable pour dépasser le délai prévu par la loi.

- ***J.B. c. Québec (Ministre de la Solidarité sociale)*, [2002] T.A.Q., dossier SAS-M-073888-0202 (18 septembre 2002)**

Le requérant conteste la décision en révision de l'intimée, la ministre de la Solidarité sociale, datée du 6 février 2002, refusant de se prononcer sur sa demande parce que cette dernière est hors délai et qu'aucune impossibilité d'agir n'a été démontrée.

Le requérant a rencontré son agent d'aide socio-économique, avec qui il avait des problèmes de communication, car il ne parle pas français et elle ne parle pas anglais. Il a fini par lui fournir des

documents selon ce qu'il pensait qu'elle voulait, mais au moment où il a envoyé sa demande de révision, les délais étaient dépassés.

Le tribunal conclut que le requérant n'était pas dans l'impossibilité d'agir parce qu'il n'avait pas compris qu'il devait de l'argent à l'intimée, au contraire, il avait très bien compris, car il avait demandé à rencontrer son agent d'aide socio-économique. C'est plutôt l'agent qui ne l'a pas aidé à formuler sa demande de révision correctement :

« Dans le présent dossier, malgré que l'agente d'aide socio-économique comprenne parfaitement l'intention du requérant de contester la réclamation, elle ne lui prête aucune assistance dans la formulation de sa demande de révision. Elle lui fait signer une déclaration pour expliquer l'utilisation d'une somme d'argent et elle lui demande de fournir d'autres documents. Pendant les démarches du requérant, le délai pour demander la révision s'écoule et, au moment où il agit, il est expiré.

En plus de la difficulté de compréhension entre ces deux personnes à cause de la langue parlée, l'inaction de l'agente socio-économique a laissé croire au requérant que son processus de collecte de nouveaux documents n'affectait pas ses droits.

Le Tribunal n'insinue nullement que l'agente socio-économique a sciemment laissé le requérant dans l'erreur et ainsi, avoir laissé le délai de 90 jours s'écouler.

Mais en n'agissant pas conformément aux dispositions de l'article 131 de la *Loi* donc en n'exposant pas précisément au requérant qu'il devait déposer sa demande de révision dans le délai, elle a mis celui-ci dans l'impossibilité de le faire plus tôt » (par.19-22).

- ***M.K. c. Québec (Ministre de la Solidarité sociale)*, [2004] T.A.Q., dossier SAS-M-077604-0207 (19 août 2002)**

La requérante conteste une décision de l'intimé lui refusant le droit à des prestations d'assurance-emploi à titre de famille constituée d'une seule adulte, au motif qu'elle vivait maritalement avec quelqu'un.

La requérante ne parle et ne comprend ni le français ni l'anglais. Durant l'audience, il y a eu des problèmes causés par l'absence d'un interprète.

Il incombe à la Cour de s'assurer qu'elle est en mesure de communiquer avec la requérante, et donc l'audience est ajournée jusqu'à ce que la Cour trouve un interprète punjabi-français.

Aide dans la présentation des arguments fondés sur la Charte

- ***Spracklin v. Kichton*, [2001] A.J. n° 990 (C.B.R.)**

En l'espèce, il s'agissait de décider si la province devait, dans l'intérêt de la justice, aider le plaignant en prenant à sa charge les frais de représentation dans une contestation fondée sur la *Charte*. En concluant qu'il fallait donner au plaignant un avocat rémunéré à même les deniers publics, la Cour a précisé au paragraphe 82 : [TRADUCTION] « Il ne s'agit pas là d'une situation où, comme il a été mentionné dans *Rain, McGibbon, Romanowicz* ou *Wood*, le juge d'instance peut donner une aide technique à une partie qui n'est pas représentée à l'instance. Le principe général dans de telles affaires est que le juge peut prêter une main secourable à un accusé pour permettre à ses arguments de produire pleinement leurs effets. À titre de comparaison, on peut dire que toute tentative d'un juge d'aider Mme Spracklin à présenter une contestation fondée sur la *Charte* pour qu'elle produise pleinement ses effets pourrait bien être considérée comme un déni de justice. Cela ne serait pas juste pour Mme Spracklin, étant donné que le juge ne pourrait pas lui dire quoi penser ou dire, quelle preuve déposer, pourquoi ou à quelle fin. Ce qu'il faut ici c'est un témoignage d'expert. Cela ne serait pas juste non plus pour Kichton. Ce ne

serait pas juste pour l'Alberta, non pas parce que le juge deviendrait nécessairement un adversaire de la province, mais à cause de l'effet très perturbateur qu'aurait l'attitude d'un juge agissant à la fois comme avocat et comme juge. Aux yeux d'un observateur raisonnable, cela ne ressemblerait pas à l'administration de la justice»

Toutefois, on trouve certaines indications à l'effet qu'il est permis de conseiller la partie non représentée sur la façon de présenter un recours fondé sur la *Charte*. Voir *Stemson c. Colombie-Britannique*, [2002] B.C.J. n° 388 (C.S. C. B.)

Problèmes, commentaires et observations

Les principes qui émergent des affaires concernant des plaideurs non représentés peuvent être utiles à la fois pour les plaideurs, les témoins et les autres personnes peu alphabétisées qui participent à des audiences administratives. Le principe qui sous-tend la prestation de conseils ou d'aide par un juge est l'obligation d'assurer une audition équitable pour la partie non représentée, tout en assurant la neutralité et l'impartialité du processus. Toutefois, une question se pose : Existe-t-il une différence entre un plaideur parfaitement alphabétisé mais non représenté, et un plaideur non représenté et peu alphabétisé?

Table de la jurisprudence citée

Afkieh c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration), [1999] S.A.I. n° 2778

Alta Vista Towers c. Nalaya, [2000] O.R.H.T.D. n° 45

Andre c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration), [2000] S.A.I. n° 1455

Butt c. Humber, [1976] N.J. n° 36 (Sec. 1^{ère} inst. C.S. T.-N.)

Canada (P.-G.) c. Seifert, [2003] B.C.S.C. 398

Canadian Union of Public Employees and Local 11, [1992] O.L.R.D. n° 3647

Cappos c. Zurich Canada (1996), 12 C.C.L.I. (3d) 9 (C. Prov. C.-B.)

Clayton c. Earthcraft Landscape Ltd., [2002] N.S.J. n° 516 (C. S. N.-É.)

Dauids v. Dauids, [1999] O.J. n° 3930 (Ont. C.A.)

Finch c. Carpenter, [1993] B.C.J. n° 1918 (C.S. C.-B.)

Flexilease (Canada) Inc. c. Masters, [1997] O.J. n° 2872 (Cour de justice de l'Ontario, Div. gén.)

Foster v. Mackinnon (1869), L.R. 4 C.P. 704

Hassan c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration), [2002] F.C.J. n° 1049 (C.F., Sec. 1^{ère} inst.)

Ibrahim c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration), [1996] S.A.I. n° 916

Lue c. St. Michael's Hospital, [1997] O.J. n° 255 (C.S. de l'Ont., Div. gén.)

MacDonald c. Weather Products Corp., [1982] N.S.J. n° 30 (C. de cté N.-É.)

Marvco Color Research Ltd. c. Harris, [1982] 2 R.C.S. 774

Mickus c. Hoffenberg [1999] O.J. n° 2676 (C.S.J. Ont.)

Nouveau-Brunswick (Ministre de la Santé et des services communautaires) c. G (J), [1999] 3 R.C.S. 46

Mohammed v. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'immigration), [1997] F.C.J. n° 605 (C.F. Sec. 1^{ère} inst.)

R. c. Dubois (1990), 54 C.C.C. (3d) 166 (C.A. Québec)

R. c. Evans, [1991] 1 R.C.S. 869

R. c. McGibbon, (1988) 45 C.C.C. (3d) 334 (C.A. Ont.)

R. c. Roberts (1991), 95 Nfld. & P.E.I.R. 49 (C. Prov. T.-N.)

R. c. Rowbotham (1988), 41 C.C.C. (3d) 1 (C.A. Ont.)

R. c. Taylor (1996), 150 N.S.R. (2d) 97 (C.S. N.-É.); 154 N.S.R. (2d) 378 (C.A.)

R. c. Wilson (1997), 121 C.C.C. (3d) 92 (C.A. N.-É.)

Reibl v. Hughes (1980), 114 D.L.R. (3d) 1 (C.G.C.)

Saunders v. Anglia Building Society, [1971] A.C. 1039

Spracklin c. Kichton, [2001] A.J. n° 990 (Q.B.)

Soloway Estate c. Sarabin, [1991] S.J. n° 543 (C.B.R. Sask.)

Stemson c. Colombie-Britannique, [2002] B.C.J. n° 388 (C.S. C.-B.)

Strait Engineering Ltd. c. Brian MacLane's Backhoe and Trucking, [1996] N.S.J. n° 38 (C.S.)

Thoroughgood's Case (1582), 76 E.R. 408

Voukelatos c. Canada (Ministre du Revenu national), [1991] T.C.J. n° 1120 (C.C.I.)

Zimmer c. Ringrose (1981), 124 D.L.R. (3d) 215 (C.A. Alta.)

ANNEXE B

Ressources

Ouvrages, articles et autres ressources

A Plain Language Report: Language Issues for Service Agencies and Their Clients. Vancouver, Plain Language Institute of British Columbia, 1993.

Abdelalad, Louise, *Public Legal Education and Information and the Use of Plain Language in Legal Documents: A Synthesis of the Research*, Rapport 12, Research Reports on Public Legal Education and Information, Ottawa, ministère de la Justice, 1987.

American Bar Association, *Lawyers for Literacy: A Bar Leadership Manual.* Washington, 1987.

«A Plain Language Writer Considers Consideration», *LawNow*, avril-mai 1995, vol. 40.

Approvisionnement et Services Canada, *Pour un style simple et clair. Guide du formateur*, 1994.

Asprey, Michele, *Plain Language for Lawyers.* Annandale, NWS: The Federation Press, 1991.

Association du Barreau canadien et Association des banquiers canadiens — Comité mixte sur la lisibilité juridique, *Communicating Clearly: How to Recognize When Your Client Doesn't Understand and How You Can Help*, Colombie-Britannique: Law Practice Management Section, British Columbia Branch, 1996. (Disponible à: <http://www.plainlanguagenetwork.org/LawyersForLiteracy/index.html>)

Association du Barreau canadien et Association des banquiers canadiens, *Mort au charabia! Rapport du Comité mixte sur la lisibilité juridique*, Ottawa, 1990.

Association du Barreau canadien, *Lire les lois : justice et alphabétisation au Canada*, Ottawa, 1992.

- Baldwin, Ruth, *Clear Writing and Literacy*, Toronto, Ontario Literacy Coalition, 1990.
- Barr, Hathaway, Omichinski et Pratt, «Legalese and the Myth of Case Precedent» (1985), *Michigan Bar Journal*, vol. 64, n° 1136.
- Bates, Jefferson D., *Writing With Precision: How To Write so That You Cannot Possibly Be Misunderstood; Zero Base Gobbledygook*, Washington, Acropolis Books, 1980.
- Birchfield, Martha J., *The Plain Language Movement: Away from Legalese and Federalese: A Bibliography*, Monticello, Illinois, Vance Bibliographies, 1986.
- Broderick, John P., «Reinventing Government: The Role of Plain Language», Norfolk, Virginia, Old Dominion University.
- Calamai, Peter, *Broken Words: Why Five Million Canadians are Illiterate*, Toronto, Southam Newspaper Group, 1987.
- Canadian Association of Elizabeth Fry Societies, *Report on the Literacy Needs of Women in Conflict With The Law*, Ottawa, Canadian Association of Elizabeth Fry Societies, 1989.
- Canadian Business Task Force on Literacy, *Measuring the Costs of Illiteracy in Canada*, 1988. *****
- Collins, C. Edward et Read, Hugh, *Plain English: A Guide to Standard Usage and Clear Writing*, Scarborough, Prentice-Hall, 1989.
- Comité pour la simplification du langage administratif (COSLA), le COSLA, http://www.Fonction-publique.gouv.fr/communications/dossiers-presse/archives/cosla_151203.pdf
- Communications Canada, *À l'écoute des Canadiens : Enquête sur les communications*, printemps 2002.
- Communications Canada, *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, revu en octobre 2002.

- Conseil canadien de la magistrature, *Directives au jury*, Ottawa, 2004, jury@cjc-ccm.gc.ca.
- Conseil économique du Canada, «A Lot To Learn: Education and Training», Ottawa, 1992
- Cutts, Martin et Maher, Chrissie, *Gobbledygook*, London, George Allen & Unwin, 1984.
- Cutts, Martin et Maher, Chrissie, *The Plain English Story*, Stockport, Plain English Campaign, 1986.
- Cutts, Martin, *The Plain English Guide: How to Write Clearly and Communicate Better*, New York, Oxford University Press, 1996.
- Darville, Richard, *Adult Literacy Work in Canada*, 1992.
- Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA), *Simplifier le langage et les démarches administratives*, <http://www.dusa.gouv.fr>.
- Deslauriers, Robert, *The Impact of Employee Illiteracy on Canadian Business*, Ottawa, Conference Board du Canada, Centre de développement des ressources humaines Canada, 1992.
- Dorney, Jacqueline M., *The Plain English Movement*, ERIC Clearinghouse of Reading and Communication Skills, Washington, Office of Education Research Improvement (ERIC), 1987.
- Dowis, Richard, *How To Make Your Writing Reader-Friendly*, White Hall, Virginia, Betterway Publications, 1990.
- Drouin, Marie-Josée, *Workforce Literacy: An Economic Challenge for Canada*, Ottawa, Institut Hudson du Canada, 1990.
- Dykstra, Gail S., *Plain Language, Legal Documents and Forms: Background Information*, Toronto, Conseil canadien d'information juridique, 1987.
- Eagleson, Robert D., *The Case for Plain Language*, Toronto, Plain Language Centre, Centre canadien d'information juridique, 1989.
- Eagleson, Robert D., *Writing in Plain English*. Australian Government Publishing Services, GPO Box 84, Canberra, Australia. ACT 2601.

- Federal Communications Commission, *Plain Language Pays. Simply Stated*, n° 63, Document Design Centre, février 1986.
- Flesch, Rudolf, *How To Write Plain English: A Book for Lawyers and Consumers*, New York, Harper & Row Publishers, 1979.
- Garner, Bryan, *Dictionary of Modern Legal Usage*, 2^e édition, New York, Oxford University Press, 1988.
- Goldberg, Susan, *Literacy in the Courtroom: A Guide for Judges*, Ottawa, Institut national de la magistrature, mai 2003.
- Gowers, Sir Ernest, *The Complete Plain Words*, Harmondsworth, 1987.
- Kimble, Joseph, «Answering the Critics of Plain Language», *The Scribes Journal of Legal Writing*, vol. 5, 1994-1995, p. 51-85.
- Kimble, Joseph, «Notes Toward Better Legal Writing», Michigan, *The Scribes Journal of Legal Writing*, vol. 142, 1994-1995.
- Kimble, Joseph, «Plain English: A Character for Clear Writing», *Thomas M. Cooley Law Review*, vol. 9, n° 1, 1992, p. 1-58.
- Kimble, Joseph, «Writing for Dollars, Writing to Please », Michigan, *The Scribes Journal of Legal Writing*, vol. 6, 1996-1997, p. 1-38.
- Kimble, Joseph, «The Great Myth That Plain Language is Not Precise», Michigan, *The Scribes Journal of Legal Writing*, 1998-2000.
- Knight, Philip, «New Words and Old Meanings », *The Advocate* 56, Partie 1, janvier 1998, p. 27-33.
- Lawyers for Literacy, *Communicating Clearly: How To Recognize When Your Client Doesn't Understand and How You Can Help*, Vancouver, Association du Barreau canadien, section de la Colombie-Britannique, Vancouver, Colombie-Britannique.
- Lawyers for Literacy, *Lawyers For Literacy Awareness Kit*, Association du Barreau canadien, section de la Colombie-Britannique, Vancouver, Colombie-Britannique.

- Literacy for Social Agencies, *Literacy BC*, 1992, Vancouver, Colombie-Britannique.
- Manley-Casimir, M.E., et Cassidy, W.E.M., *Legal Literacy: Towards a Working Definition*, Rapport du Centre canadien d'information juridique, Toronto, 1986.
- McCormack, Judith, «Nimble Justice: Revitalizing Administrative Tribunals in a Climate of Rapid Change», *Saskatchewan Law Review*, vol. 59, 1995, p. 385.
- McDougall-Gagnon-Gingras, Susan, *Presumed to Understand: «Do You Understand?», An Analysis of Literacy, The Accused, and The Justice Sector*, Ottawa, Société John Howard du Canada, 17mars 1993.
- McLachlin, Beverley, la très honorable juge en chef de la Cour suprême du Canada C.P., Distinguished Visitor's Lecture, *Preserving Public Confidence in the Courts and Legal Profession*, allocution prononcée à la faculté de droit de l'Université du Manitoba, Manitoba, 2 février 2002.
- Miller, Louise, *L'alphabétisation et les droits de la personne*, Ottawa, Secrétariat national à l'alphabétisation, 1990.
- Mills et Duckworth, *The Gains From Clarity*, Centre for Microeconomic Policy Analysis and Centre for Plain Legal Language, Université de Sydney, 1996.
- Mowat, Christine, *A Plain Language Handbook for Legal Writers*, Scarborough, Ontario, Carswell, 1999.
- Mowat, Christine, «Alberta Agriculture Saves Money with Plain Language», *Clarity* n° 38, janvier 1997.
- Mowat, Christine, «Alderman or Councillor — Is It a Tempest in a Teapot?», *LawNow*, décembre 1995 — janvier 1996, vol. 41.
- Mowat, Christine, «Buddhists, Running, and Plain Language in Calgary (Part 1)», *Michigan Bar Journal*, juillet 1994, p. 696-697.

- Mowat, Christine, «Buddhists, Running, and Plain Language in Calgary (Part 2)», *Michigan Bar Journal*, août 1994, p. 828-831.
- Multiculturalisme et Citoyenneté Canada, *Pour un style clair et simple*, Approvisionnements et Services Canada, 1991.
- Nore, Gordon W. E., *Clear Lines*, Toronto, Frontier College, 1991.
- Organisation de coopération et de développement économiques.
Litératie, économie et société : résultats de la première Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, Paris, OCDE, 1995.
- Perrin, Timothy, *Better Writing For Lawyers*, The Law Society of Upper Canada.
- Plain Language: An Overview for Public Servants*, Vancouver, Plain Language Institute, 1993.
- «Plain Language: Gone Underground?», *Law Now*, octobre-novembre 1995, vol. 38.
- Saskatchewan Consumer and Commercial Affairs, *Plain Language for the Saskatchewan Government — Policy and Guidelines*, Regina, gouvernement de la Saskatchewan, 1991.
- Secrétariat national à l'alphabétisation, *Pour un style clair et simple*, Canada Communications Group Publishing, Ottawa, 1990.
- Société John Howard — Saskatchewan, Regina Council, *Justice Literacy Workshop (The JWL): Modules A-D.*, 1997.
- Société John Howard du Canada, *Comprendre l'alphabétisation: une priorité pour la magistrature*, Ottawa, John Howard Society of Canada, 1997.
- Société John Howard du Canada, *Faire tomber la barrière de l'écrit : les organismes communautaires et l'alphabétisation, Partie 1*, Ottawa, 1990.
- Société John Howard du Canada, *Faire tomber la barrière de l'écrit: les organismes communautaires et l'alphabétisation, Partie 2*, Ottawa, 1991.

- Société John Howard du Canada, *L'alphabétisation et les tribunaux : Protéger le droit de comprendre*, Ottawa, 1996.
- Société John Howard du Canada, *Vous êtes présumé comprendre: «Avez-vous compris?» Étude sur l'alphabétisation, l'accusé et le secteur de la justice*. Ottawa, 1993.
- State Bar of Michigan, Plain Language Committee, *Legal Writing For Lawyers: Everything You Wanted To know About Legalese... But Were Afraid to Ask*, www.michbar.org
- Statistique Canada, «Enquête sur les capacités d'écriture et de lecture utilisées quotidiennement», Ottawa, 1990.
- Statistique Canada, «L'alphabétisation des adultes au Canada: résultats d'une étude nationale », Ottawa, ministère de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie, 1991.
- Statistique Canada, Développement des ressources humaines et Secrétariat national à l'alphabétisation, *Lire l'avenir: un portrait de l'alphabétisme au Canada*, n° au catalogue 89-551-XPE, Ottawa, 1997.
- Steinberg, Erwin Ray (directeur de la publication), *Plain Language: Principles and Practice*, Detroit, Michigan, Wayne State University Press, 1991.
- Stephens, Cheryl M., *Plain Language Legal Writing*, Plain Language Partners, 1996, 320-720 6th Street, New Westminster, British Columbia.
- Stephens, Cheryl M., «Plain Language for Business Lawyers», extraits d'un discours prononcé devant la Section du droit des affaires de l'Association du Barreau canadien, 20 février 1991.
- Stephens, Cheryl, «Is the Form Still Blank? Maybe Your Client Has Trouble Reading», reproduit avec la permission de *BarTalk*, Association du Barreau canadien, succursale de la Colombie-Britannique, juillet-août 1993, vol. 5, n° 5.

The G. Allan Roeher Institute, *The Right to Read and Write. A Straightforward Guide to Literacy and People with a Mental Handicap in Canada*, Toronto, Ontario, The G. Allan Roeher Institute, 1991.

Veron, Tom, *Gobbledygook*, London, National Consumer Council Pamphlet Series, n° 756, 1980.

«With All Due Respect to Legalese», *LawNow*, août-septembre 1995, p 45.

Wordsmith Associates, *Mark My Words!* Edmonton, Wordsmith Associates, 2000.

SITES WEB

Association canadienne de santé publique, Programme national sur l'alphabétisation et la santé, *Dictionary of Plain Language Health Information*. www.pls.cpha.ca/english/direct/cover.htm

Association des banquiers canadiens, *Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaire*. www.cba.ca

Association des consommateurs du Canada, qui utilise le langage clair et simple dans sa documentation sur un grand nombre de sujets. www.consumer.ca/library/educationalpublications.cfm

Association du Barreau canadien, sections provinciales dotées de programmes d'alphabétisation et de rédaction en langage clair et simple. www.cba.org

A Plain Language Handbook for Legal Writers (1999), par Christine Mowat, Plain English Campaign. www.plainenglish.co.uk

British Columbia Securities Commission, BCSC Plain Language Guide, and newsletter *Breathing New Life Into Plain Language*. www.bsc.bc.ca/about/plainlanguage/asp

British Columbia Securities Commission, Joyce Maykut. www.bsc.bc.ca/about/pl_links.asp

- Butt, Pete, *Legal plain language*. www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/assumptn/profile.htm
- Lawyers for Literacy Project*, section de la Colombie-Britannique de l'ABC. www.plainlanguagenetwork.org/LawyersForLiteracy/index.html
- Congrès du travail du Canada, *Trousse de promotion de l'alphabétisation*, www.clc-ctc.ca/web/organizing/literacy/fr_index.shtml
- Carswell Professional Publishers. www.carswell.com
- Centre d'expertise des grands organismes, un réseau d'échanges sur la simplification des communications écrites. www.grandorganismes.gouv.qc.ca/simplification.html
- Clarity*, The International Plain Language Journal. www.clarity-international.net
- Clarity*, Royaume-Uni, Un groupe international d'avocats et autres qui encouragent la simplification du langage juridique. www.adler.demon.co.uk/clarity.htm
- Clear Language and Design, Toronto East End Literacy Project. CLAD@idirect.ca
www.EastEndLiteracy.on.ca/ClearLanguageAndDesign
- Collège Frontière. www.frontiercollege.ca
- Commission européenne, *Fight the Fog: Write clearly* <http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/booklet/index.htm>
- Communications Canada, publications sur l'alphabétisation. Pour des communications réussies; trousse d'outils, *L'alphabétisme et vous*. www.communications.gc.ca/services/alpha_lit/2003/ser2003_25_t.html
- Communications Nova Scotia (CNS), avis sur le langage clair et simple aux organismes du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. www.gov.ns.ca/cmns/plainlanguage/default.htm

- Community Legal Education of Ontario (CLEO), une clinique d'aide juridique communautaire qui offre des publications en langage simple pour les personnes à faible revenu, site bilingue.
www.cleo.on.ca
- Commonwealth Department of Education, Science, and Training, lien vers Literacynet, en Australie. www.dest.gov.au/ty/litnet
- COSLA. (Commission sur la simplification du langage administratif, France.)
- Développement des ressources humaines Canada (DRHC), législation sur l'emploi, en langage clair et simple. www.hrhc-drhc.gc.ca
- DuBay, William H, *Plain language writing*.
www.impact-information.com
- DUSA, contient des lexiques du langage simple et clair, des guides de simplification et un logiciel d'aide à la simplification du langage administratif, France. www.dusa.gouv.fr
- Élections Canada, *I Can Vote*. www.elections.ca
- Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF).
www.franco.ca/alpha
- Finance Canada, documentation en langage clair et simple sur la divulgation des prêts hypothécaires. www.fin.gc.ca
- Garbl's Plain Language Resources (repost).
<http://garbl.home.attbi.com/writing/plaineng.htm>
- Guide to literacy*. <http://www.ibd.ab.ca/Literacy-task.html>
- Hallée, Philippe. Justice Canada, *Rédaction législative en langage clair et simple*. <http://canada.justice.gc.ca>
- Industrie Canada, Guide de rédaction, conseils sur la rédaction en langage clair et simple pour les sites web.
www.strategis.gc.ca
www.ic.gc.ca

International Literacy Network

<http://biz.yahoo.com/prnews/010907/nyf0341.html>

Justice Canada, *Guide des armes à feu Canada, Guide en langage clair et simple sur la législation des armes à feu*

www.canada.justice.gc.ca

www.cfc-ccfa.gc.ca

Laubach Literacy Canada, librairie pour les nouveaux lecteurs.

www.laubach.ca

Letourneau, Chuck, Starling Access Services, Ottawa.

www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/plainweb/plainweb.pdf

Locke, Joanne, rédactrice en langage clair et simple.

www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/progress/profile.htm

Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, France, voir COSLA et DUSA. www.fonction-publique.gouv.fr/cosla/

Movement for Canadian Literacy. www.literacy.ca/lac/3-3/3-3.htm

National Adult Literacy Database (NALD). www.nald.ca

National Literacy Secretariat. www.nald.ca/nls.htm

Natural Resources Canada, Internet Content Management Strategy.

www.nrcan.gc.ca

Oxford Dictionaries, *La passion du langage*.

www.AskOxford.com/betterwriting/?view

Plain English Campaign, un groupe qui fait campagne pour la simplification des renseignements destinés au public, et offre des guides et autres instruments. www.plainenglish.co.uk/index.html

The Plain Swedish Group, qui œuvre pour l'amélioration de la communication entre l'administration et le public.

www.justitie.regeringen.se/klarsprak/english/plain_group.htm

Plain Language Association International (PLAIN).

www.plainlanguagenetwork.org

PLAIN's Listserv. carolw@itislaw.com

Plain English Network (USA). www.plainlanguage.gov/pen.htm

Plain Language Plus, des experts en droit, communication, linguistique, recherche; conseils en matière de langage clair et simple. www.plainlanguagenetwork.org

Santé Canada, *L'information sur la santé écrite dans un style clair et simple: caractéristiques*. www.phac-aspc.gc.ca

Saskatchewan Literacy Network. www.nald.ca/sklitnet.htm

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, gestion de sites sur l'Internet. www.cio-dpi.gc.ca

Service d'aide au consommateur.
www.service-aide-consommateur.qc.ca

Service public fédéral, Personnel et Organisation, Belgique, simplification du langage administratif.
www.mazfp.fgov.be/pointernet/fr/default_intro.htm

Statistique Canada, *Lire l'avenir: un portrait de l'alphabétisme au Canada*.
www.statcan.ca/français/freepub/89FOO93XIF/89F0093X1F1996001.htm

Transports Canada, documents en langage clair et simple.
www.tc.gc.ca

Web, Alphabétisme
www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/plainweb/plainweb.pdf

Wordsmith Associates Communications Consultants Ltd.
cmowat@wordsmithassociates.com

Wordsmith Associates, formation, en anglais, la rédaction en langage clair et simple. www.wordsmithassociates.com