



## CONCEVOIR DES SITES WEB DES TRIBUNAUX AXÉS SUR LES USAGERS

### Déclaration du Comité d'action

*Notre Comité appuie les tribunaux canadiens dans leurs efforts de modernisation. Le Comité élabore des orientations pour relever les défis et souligne des possibilités et des pratiques novatrices pour moderniser les activités judiciaires et améliorer l'accès à la justice pour les usagers des tribunaux.*

### 1. ENJEU ET CONTEXTE

Le site Web d'un tribunal peut contribuer à créer un environnement accueillant pour tous les membres de la communauté. À ce titre, des sites Web des tribunaux à jour et accessibles sont un élément important pour offrir une justice axée sur les usagers. Comme le souligne la publication du Comité d'action [Comprendre la justice axée sur les usagers](#), l'accès équitable à la justice exige de filtrer les décisions relatives aux efforts de modernisation et à la prestation de services au quotidien en partant des besoins et des points de vue des usagers des tribunaux. Les usagers ont généralement besoin d'un accès clair et facile aux renseignements sur la manière de répondre à leurs besoins juridiques, sur ce à quoi s'attendre si l'on participe à une procédure judiciaire en tant que partie ou témoin, et sur le moment, le lieu et la manière dont l'affaire sera entendue. Les sites Web présentent de nombreux avantages pour la communication de masse. Ils fournissent une plateforme permettant aux tribunaux de mettre à jour instantanément les renseignements. Et pour de nombreux usagers, ils permettent un accès pratique à des renseignements cruciaux sur le tribunal, quel que soit l'endroit où l'on se trouve. Ainsi, même si certains ne maîtrisent pas l'informatique ou n'ont pas accès à Internet, le site Web d'un tribunal est un bon moyen pour la plupart des gens d'accéder à des renseignements cruciaux sur le tribunal.

Depuis que de nombreux tribunaux canadiens ont lancé leur site Web, la compréhension a évolué quant au contenu des renseignements à inclure sur un site Web et à la manière de les organiser pour faciliter l'accès. De nombreux tribunaux ont également évolué pour concevoir des services et des procédures principalement du point de vue de l'utilisateur final plutôt que de celui des intervenants du secteur de la justice. Pour répondre aux besoins des usagers dans l'environnement actuel, plusieurs tribunaux ont entrepris des projets de remaniement de leurs sites Web. Ce qu'ils ont appris sur la façon de préparer un projet de site Web, de concevoir un site axé sur les usagers, et enfin de tester, de lancer et de maintenir un site Web du tribunal peut aider d'autres tribunaux à améliorer leur présence en ligne.

### 2. PRINCIPES D'ORIENTATION

La première étape d'un projet de site Web consiste à en définir ses objectifs. L'énoncé de mission ou de vision d'un tribunal peut mettre en évidence les valeurs fondamentales du tribunal, et les principes d'orientation qui suivent peuvent soutenir un processus de conception de site Web axé sur les usagers. Voici les thèmes qui guident les étapes décrites tout au long de cette publication :

- **Accent sur les usagers** : Bien que la magistrature et le personnel judiciaire soient des intervenants clés du système, les sites Web des tribunaux existent d'abord pour



## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

répondre aux besoins des personnes qui accèdent à la justice et de leurs représentants juridiques.

- **Accessibilité** : Les sites Web des tribunaux devraient être accessibles à tous les usagers des tribunaux, y compris les personnes handicapées, celles ayant un faible niveau d'éducation et celles ayant des connaissances technologiques limitées ou des contraintes financières ou géographiques qui limitent leur accès à Internet.
- **Sécurité et protection de la vie privée** : Le processus de conception des sites Web devrait intégrer des considérations relatives à la sécurité et à la protection de la vie privée, appuyées par des politiques appropriées.

### 3. PRÉPARATION D'UN PROJET DE SITE WEB

Comme pour tout projet, une préparation adéquate dès le départ permettra une mise en œuvre harmonieuse tout au long du processus.

#### 3.1 Équipe de projet

La participation des bonnes personnes est la clé de la réussite d'un projet de site Web. À cette fin, un tribunal qui envisage de remanier son site Web devrait faire ce qui suit :

- S'assurer que le projet dispose d'une structure d'approbation claire, en particulier si différents niveaux de cour partagent un site Web et que l'approbation est requise de la part de tous leurs dirigeants.
- Veiller à ce que les experts en informatique et en communications et ceux du domaine collaborent tout au long du processus.
- Envisager de faire appel à un expert externe pour gérer tout ou partie du projet. S'il est probable que le tribunal dispose d'experts du domaine, il est moins probable qu'il dispose d'experts techniques en matière de conception de sites Web.
- Travailler en étroite collaboration avec des experts en matière d'accessibilité, d'équité, de diversité et d'inclusion, de langage clair et d'intelligence artificielle tout au long des phases de planification et de développement. Envisager la création d'un groupe consultatif communautaire et réévaluer la composition de l'équipe tout au long du projet afin de s'assurer que toutes les voix pertinentes sont présentes à la table.

#### 3.2 Recherche de base

Les recherches initiales peuvent contribuer à définir des paramètres pour les ressources, les spécifications techniques et le temps nécessaires à la mise à jour d'un site Web, et pour communiquer les besoins aux partenaires qui financent ou conçoivent le site Web. En outre, comprendre les forces et les faiblesses de son site Web actuel peut aider un tribunal à savoir ce qu'il faut changer, tandis que savoir qui utilisera le site fournit des renseignements importants sur les besoins des usagers.

- Comprendre la population qui utilise le tribunal et qui, par conséquent, utilisera le site Web.



## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- Dans la mesure du possible, s'adresser directement aux usagers finaux. Accorder une attention particulière aux personnes non représentées par un avocat qui ne connaissent peut-être pas les termes juridiques, et les personnes qui sont confrontées à des obstacles pour accéder aux tribunaux, que ce soit en raison de la langue, d'un handicap, de la situation géographique ou de l'appartenance à une communauté marginalisée.
  - Utiliser cette recherche pour identifier les différents profils d'utilisateurs du site Web et le type de renseignements dont ils ont besoin. Par exemple, un tribunal peut constater que son site Web est principalement utilisé par des « personnes ayant des problèmes juridiques » et par des « professionnels du droit ». Connaître les principaux utilisateurs du site peut aider à orienter le ton et le contenu pendant la phase de conception.
- Visiter les sites Web d'autres tribunaux judiciaires et administratifs comme source d'inspiration pour le nouveau site.
  - Examiner les statistiques relatives aux utilisateurs pour comprendre quelles pages du site actuel sont les plus visitées et combien de temps les utilisateurs passent par page, afin de cerner les renseignements qui devraient être mis en évidence sur le nouveau site Web.
  - Utiliser les renseignements provenant des mécanismes actuels de rétroaction ou de plainte pour trouver les parties du site Web qui sont difficiles à comprendre ou à parcourir, ainsi que les renseignements utiles qui ne figurent actuellement pas en ligne.
  - Examiner les sites Web d'autres organismes dans votre ressort – y compris le ministère responsable de la justice, le barreau ou les organismes d'éducation et d'information juridiques – pour repérer les sources d'information redondantes et déterminer si ce contenu devrait demeurer sur le site Web du tribunal ou être accessible par des liens vers d'autres sources.
  - Comprendre les normes d'accessibilité, la loi sur le droit d'auteur, les politiques pertinentes sur la protection de la vie privée et les exigences en matière de langues officielles, et intégrer la conformité à ces normes dans la conception.

### 4. CONCEPTION D'UN SITE WEB AXÉ SUR LES USAGERS

Des décisions réfléchies quant à l'organisation, le contenu, la langue, la conception visuelle et les exigences techniques amélioreront l'expérience des utilisateurs.

#### 4.1 Organisation

- Concevoir le site Web en fonction d'une *navigation orientée vers les tâches*. Il faut réfléchir aux raisons pour lesquelles les gens visitent le site Web du tribunal, aux renseignements qu'ils cherchent et à la manière dont ils les utiliseront. La plupart des utilisateurs du site Web souhaitent suivre une procédure étape par étape pour accomplir une tâche sans avoir à passer d'une loi, d'une directive ou d'un formulaire à l'autre.



## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

### 4.2 Contenu

- Se concentrer sur ce que les gens ont besoin de savoir. Les sites Web de nombreux tribunaux se sont considérablement développés au fil des ans, et un exercice de renouvellement est l'occasion de supprimer les renseignements superflus ou de mettre à l'arrière-plan les renseignements secondaires afin qu'ils ne détournent pas l'attention des parties les plus pertinentes du site.
- Réduire les renseignements redondants. Examiner si les renseignements figurant sur le site Web du tribunal sont répétés ailleurs. Le tribunal devrait rester la source définitive pour les renseignements qu'il a produits, comme les directives de pratique, mais il peut être préférable d'établir un lien avec des sources externes pour d'autres types de renseignements.
  - Examiner si l'autre source est plus à jour ou plus conviviale, et si l'organisme d'origine dispose de ressources plus importantes pour la mettre à jour. Si un lien est établi vers des renseignements externes, un plan devrait être élaboré pour vérifier régulièrement les liens afin de s'assurer qu'ils restent actifs.
  - Envisager d'inclure des liens vers des services connexes dont les usagers des tribunaux pourraient avoir besoin. Outre les lieux où trouver des renseignements ou des conseils juridiques, il peut s'agir, par exemple, de renseignements sur les services de règlement des différends familiaux, les programmes de justice autochtone ou les services d'appui communautaires destinés aux personnes en conflit avec la loi.
- Rationaliser les renseignements pertinents. Par exemple, regrouper les directives de pratique pour permettre aux usagers de trouver à un seul endroit tous les renseignements relatifs à une certaine procédure judiciaire.
- Si des renseignements parviennent aux tribunaux par un portail de dépôt de documents ou par d'autres moyens, il faut s'assurer que l'architecture technique prévue est appropriée et que des mesures de protection de la vie privée et de sécurité sont en place.

### 4.3 Langue

- Rédiger tous les documents dans un langage simple que le public peut comprendre, y compris les personnes qui n'ont pas de formation juridique ou les locuteurs de langue seconde.
  - La norme la plus courante pour garantir l'accessibilité est de rédiger au niveau de la sixième année, bien que les parties du site Web destinées à un public particulier, comme les médias, puissent être rédigées dans un style qui reconnaît leurs connaissances spécialisées.
  - Utiliser des structures de phrases simples et des termes courants et réduire l'emploi d'acronymes.



## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- Veiller à ce que les personnes qui rédigent le contenu du site Web soient formées à la rédaction en langage simple.
- Fournir des renseignements dans toutes les langues officielles reconnues dans le ressort concerné. Examiner si des langues non officielles sont parlées par un nombre suffisant d'usagers des tribunaux, de sorte que tout ou partie du site Web devrait également être traduit dans ces langues. Il est également possible de fournir de l'information sur la manière d'obtenir des renseignements sur les tribunaux dans des langues non offertes par le site Web, notamment grâce à un autre service ou à un autre site Web. Ces liens devraient être fournis dans la langue cible.

### 4.4 Conception visuelle

La présentation des renseignements a autant d'effet sur l'expérience de l'utilisateur que le contenu.

- Rendre la page d'accueil simple et intuitive. Par exemple, la diviser en fonction des principales personnes visées qui utiliseront le site Web, telles que les professionnels du droit, les médias et le public. Une autre approche consiste à diriger les usagers vers des renseignements selon la nature de leur affaire, soit pénale, civile ou familiale.
- Veiller à ce que le site Web soit accessible dès sa conception et qu'il réponde aux normes et aux exigences d'accessibilité pour les personnes handicapées.
- Utiliser plusieurs moyens de transmettre l'information. Il peut s'agir d'infographies pour aider les apprenants visuels et les personnes parlant une langue étrangère à comprendre les processus judiciaires, ou de balados pour les personnes qui préfèrent écouter l'information ou qui ont une déficience visuelle. Lorsque des moyens non textuels sont utilisés pour transmettre l'information, il faut veiller à ce qu'une version textuelle accessible de l'information soit également disponible.
- Utiliser des gabarits préexistants dans la mesure du possible. Cela permet de réduire la charge de travail et de nombreux gabarits intègrent aussi une conception accessible.
- Utiliser un bouton de sortie rapide pour les pages traitant du droit de la famille, de la violence familiale ou d'autres questions potentiellement sensibles.

### 4.5 Exigences techniques

- Concevoir le site de manière qu'il soit accessible à la fois par appareil mobile (cellulaire et tablette) et par ordinateur pour rendre les renseignements du tribunal accessibles à un plus grand public. Ceci est particulièrement important pour les personnes à faible revenu qui n'ont accès à Internet que par cellulaire.
- Tenir compte de la capacité technique la plus faible de la population d'usagers du tribunal. Les problèmes de bande passante peuvent être particulièrement importants pour les usagers vivant dans des communautés éloignées ou nordiques, ou pour ceux qui utilisent un Internet mobile.



## **Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires**

- Éviter les fonctions qui ne fonctionnent qu'avec certains systèmes d'exploitation ou navigateurs Web, car les usagers accéderont au site grâce à différents systèmes et navigateurs.
- Veiller à ce que la technologie utilisée soit conforme aux normes pertinentes en matière de protection de la vie privée et de sécurité, en particulier si le site Web du tribunal servira de portail aux usagers pour la saisie de renseignements (par exemple, pour remplir des formulaires ou déposer des documents).

### **5. TESTER, LANCER ET MAINTENIR UN SITE WEB DU TRIBUNAL**

Soutenir l'accès des usagers ne s'arrête pas à la conception d'un site Web. Pour améliorer l'expérience de l'utilisateur, il faut tester le site Web avant de le lancer pour s'assurer qu'il fonctionne comme prévu, élaborer une stratégie de communication pour appuyer son lancement et planifier une maintenance continue.

#### **5.1 Test**

- Tester la convivialité du site Web avant son lancement. Dans la mesure du possible, faire appel à des organismes représentatifs de la démographie des usagers ou à des organismes d'éducation et d'information juridiques pour trouver des testeurs. S'il n'est pas possible d'identifier de véritables usagers finaux, organiser des exercices internes pour effectuer des tâches courantes sur le nouveau site Web afin de l'améliorer.
- Tester le site du point de vue de différents usagers, y compris les personnes qui y accéderont à partir de différents types d'appareils mobiles ou de navigateurs Internet, qui ont une déficience visuelle ou qui ont un accès limité à la bande passante.

#### **5.2 Lancement**

- Déterminer qui doit être informé des changements prévus sur le site Web et élaborer un plan de communication pour les informer de la manière dont ils peuvent être touchés. Il peut s'agir, par exemple, de s'adresser au barreau, aux personnes de soutien telles que les conseillers parajudiciaires autochtones ou les organismes de services sociaux, ainsi qu'aux médias. Une communication proactive et fréquente peut aider à préparer les usagers du site Web au changement à venir.
- Prévoir une période pendant laquelle les anciennes adresses comportent des liens de « redirection » vers le nouveau site et pendant laquelle les anciens renseignements seront archivés afin de pouvoir être consultés au besoin. Réfléchir à la durée de conservation des documents archivés.

#### **5.3 Maintenance**

- Élaborer un plan de maintenance régulière. Il peut s'agir de calendriers pour le téléchargement des modifications apportées aux directives et procédures judiciaires et d'une attribution claire des tâches liées au maintien d'un état stable.



## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- Si le site comprend une section « nouvelles », la rafraîchir régulièrement afin que seuls les renseignements récents y apparaissent. Décider d'archiver ou de supprimer les anciens renseignements.
- Vérifier régulièrement les hyperliens vers les sites internes et externes afin de minimiser les liens brisés.
- Intégrer un mécanisme de rétroaction dans la conception du site Web et créer un processus pour traiter la rétroaction et mettre en œuvre les suggestions, le cas échéant. Voici quelques questions utiles : « Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? » ou « Cette page vous a-t-elle été utile? ». Compléter cette rétroaction en consultant périodiquement des usagers et des organismes concernés.

### 6. QUELQUES EXEMPLES CANADIENS

L'expérience des tribunaux canadiens qui ont récemment mis à jour leur site Web ou qui en lanceront un nouveau prochainement pourrait en inspirer d'autres qui envisagent un projet similaire.

#### 6.1 Cour suprême du Canada

La Cour suprême du Canada procède actuellement à la refonte de son site Web dans le cadre de son engagement à respecter le principe de la publicité des débats judiciaires. La Cour a défini quatre objectifs pour le nouveau site web :

- Efficacité et fiabilité : veiller à ce que les renseignements soient exacts et faciles d'accès.
- Axé sur les données : les renseignements figurant sur le site Web sont fondés sur ce que les usagers veulent et recherchent, et les responsables internes du contenu sont identifiés pour garantir que les informations sont à jour.
- Convivialité : le site web doit être facile à utiliser et intuitif pour les usagers.
- Accessible : le site Web doit répondre aux exigences en matière d'accessibilité et être rédigé dans un langage simple.

Le projet fait appel à une équipe multidisciplinaire interne, appuyée par des consultants externes, pour mettre à jour la conception, le contenu, les fonctionnalités et l'accessibilité globale du site Web. Afin de mieux comprendre et définir les exigences d'un site Web remanié, la Cour a entrepris des sondages externes auprès d'usagers ciblés. Une structure de gestion de projet solide a été élaborée dès le début du projet afin de faciliter la collaboration et les approbations, et de parvenir à un consensus sur les objectifs et les échéances. Des tests d'expérience des usagers et des consultations supplémentaires ont également été intégrés dans le calendrier de gestion de projet.

Grâce à cette approche, la Cour suprême du Canada espère offrir à ses usagers un nouveau site Web moderne qui sera lancé d'ici janvier 2025, coïncidant avec le 150<sup>e</sup> anniversaire commémoratif de la Cour. Renforcer la confiance du public dans la Cour suprême du Canada est conforme au mandat du Comité d'action de comprendre et de promouvoir une justice centrée sur l'utilisateur.





### 6.2 Tribunaux de la Nouvelle-Écosse

Les [tribunaux de la Nouvelle-Écosse](#) (site en anglais seulement) ont remanié leur site Web afin d'améliorer la navigation et l'accessibilité pour tous les usagers et de s'assurer que le site peut être visualisé sur de nombreux types d'appareils. Guidé par l'énoncé de mission des tribunaux, le Bureau principal de la magistrature a travaillé avec une société locale de conception de sites Web, supervisée par un comité consultatif composé d'un juge de chaque niveau de cour, pour concevoir et lancer le nouveau site Web. Les éléments clés du processus de conception comprenaient la création d'un inventaire de chaque page de l'ancien site Web afin de comprendre ce qu'elle contenait, le remplacement du contenu complexe par un langage simple et la sollicitation de l'avis du barreau, des médias et du public pour comprendre quelles parties du site fonctionnaient bien et lesquelles devaient être améliorées.

Lors du lancement du nouveau site, les tribunaux ont diffusé un communiqué de presse au barreau, au personnel judiciaire et aux médias. Les réactions par courriel des usagers ont donné aux tribunaux une idée de ce qui fonctionne sur le nouveau site Web et de ce qui pourrait devoir être modifié, y compris la question de savoir si les tribunaux doivent migrer le contenu archivé restant que les avocats utilisent régulièrement.

### 6.3 Cour de justice de l'Ontario

La [Cour de justice de l'Ontario](#) a rafraîchi son site Web afin d'en améliorer l'utilisation et la navigation. Une étape importante de la conception du nouveau site a consisté à s'inspirer des sites Web d'autres tribunaux. Une enquête auprès des usagers des secteurs public et privé et des tests d'utilisation ont fourni des renseignements précieux sur les modifications à apporter au site.

En outre, la Cour a procédé à un examen approfondi du contenu des renseignements qui se trouvent actuellement sur le site Web. Ce processus s'est déroulé en trois étapes afin de s'assurer du caractère souhaitable de tout le contenu.

La nouvelle page d'accueil a été extrêmement simplifiée, et les renseignements ont été organisés sous les rubriques suivantes : À propos de la Cour; Criminelle; Famille; Infractions provinciales. Cette approche permet aux usagers de trouver plus facilement les renseignements correspondant à leur affaire. La Cour a également limité le double emploi de renseignements en optant pour des liens vers des organismes tels que le ministère du Procureur général ou le Community Legal Education Ontario plutôt que de reproduire des renseignements qui se trouvent sur leurs sites Web.

Le projet comprend un plan de continuité qui définit les rôles et les responsabilités pour maintenir le site Web à jour. L'agent principal des communications, en tant que principal point de contact pour le site Web, veillera à ce que tous les renseignements futurs soient rédigés dans un style cohérent, qu'ils respectent les conventions de langage simple et qu'ils soient disponibles dans les deux langues officielles. Des révisions régulières permettront également de s'assurer que le site Web ne conserve pas de renseignements désuets et qu'il ne comporte pas de liens brisés.





## Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

### 6.4 Cour provinciale de la Colombie-Britannique

La Cour provinciale de la Colombie-Britannique travaille à créer un nouveau site Web pour remplacer son site actuel, qui arrive à la fin de son cycle de vie. Le nouveau site sera adapté aux appareils mobiles et répondra aux normes d'accessibilité du gouvernement. Lors de la planification du nouveau site, la Cour a été guidée par la façon dont ses principaux usagers interagissent avec le site. Le développement de personnalités d'usagers pour soutenir ce travail a inclus un atelier de recensement pour comprendre comment différentes personnes – celles qui ont un problème juridique, celles qui aident quelqu'un qui a un problème juridique, celles qui font des reportages sur le système judiciaire et celles qui veulent en savoir plus sur le système judiciaire – utilisent le site, puis la mise en place d'entretiens avec certains représentants pour étudier comment mieux communiquer les renseignements.

La Cour souhaite que le nouveau site Web donne une impression accueillante et non intimidante de ses services. Pour ce faire, elle utilisera un langage simple et des termes courants (tels que « remise en liberté ») sur l'ensemble du site, et elle expliquera les termes juridiques précis (en l'occurrence, « mise en liberté provisoire par voie judiciaire ») dans un glossaire en survolant le site. Les renseignements seront aussi généralement organisés par thème plutôt que par « artéfact » – par exemple, un justiciable en matière familiale peut trouver des renseignements sur le droit de la famille à un seul endroit, plutôt que d'avoir à parcourir une page de directives de pratique pour trouver celles liées à son affaire. Le site Web comprendra des photos et des images, beaucoup d'espace blanc pour faciliter la fluidité du contenu, des balados et des vidéos expliquant certaines procédures courantes, ainsi que des liens vers des renseignements pertinents provenant de fournisseurs d'éducation juridique.

En outre, la Cour publie toutes les deux semaines à l'intention des justiciables des articles [eNews](#) (site en anglais seulement) qui expliquent des éléments de l'expérience judiciaire, comme les parties de la salle d'audience et les termes couramment utilisés au tribunal. Pour offrir un autre mode d'accès à ces renseignements, la Cour a collaboré avec « Legal Listings » pour créer des [balados](#) de ses articles eNews les plus populaires.