

---

# MODERNISATION DU DROIT DE LA FAMILLE

---

APPROCHE RELATIVE AUX CONSULTATIONS PUBLIQUES

Rapport des phases 1 et 2



AVRIL 2019  
Justice Manitoba  
GOUVERNEMENT DU MANITOBA



# TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

- Transformer la fonction publique du Manitoba – Une stratégie d'action
- Méthodologie
- Défi
- Engagement du gouvernement à l'égard de l'action

## APPROCHE EN TROIS PHASES RELATIVE AUX CONSULTATIONS PUBLIQUES

- PHASE 1 – DÉFINITION
  - Comité consultatif sur le droit de la famille
  - Dialogues avec les intervenants – Cartographie du parcours du client
  - Qu'avons-nous appris?
  - Comment y avons-nous donné suite?
  
- PHASE 2 – EMPATHIE ET PRODUCTION D'IDÉES
  - Séances de conception mixtes avec les Manitobains
  - 6 GRANDES LIGNES
    - GRANDE LIGNE 1 : Application Web adaptable
      - Profils en ligne
      - Outil de divulgation financière et de planification des décisions
      - Formulaire en ligne
    - GRANDE LIGNE 2 : Échéanciers, incitatifs, pénalités
    - GRANDE LIGNE 3 : Soutien et formation pour les parents
    - GRANDE LIGNE 4 : Soutien et éducation pour les enfants
      - Mesures préventives dans l'enfance
      - Ressources pour les enfants lorsque les parents vivent une séparation ou un divorce
    - GRANDE LIGNE 5 : Médiation obligatoire
    - GRANDE LIGNE 6 : Amélioration de la coordination des services
      - Table de collaboration
      - Équipe multidisciplinaire
  - « À POINT » SIGNIFIE...
  
- PHASE 3 – PROTOTYPE, ESSAI ET PERFECTIONNEMENT

## CONCLUSION

## ANNEXES

- ANNEXE A – Cartographie du parcours du client
- ANNEXE B – Modèle de prestation de service actuel
- ANNEXE C – Difficultés relatives au soutien familial
- ANNEXE D – Participants aux consultations sur le droit de la famille

## INTRODUCTION

### Transformer la fonction publique du Manitoba – Une stratégie d'action

Le greffier du Conseil exécutif, à titre de responsable de la fonction publique du Manitoba, a fourni un message clair aux fonctionnaires :

« Dans ce monde où tout évolue rapidement, une occasion unique se présente à nous de transformer la fonction publique du Manitoba pour l'avenir. Nous sommes dans une période de profonds changements sur le plan technologique, environnemental et socioéconomique qui nous oblige à évaluer la nature de notre travail et l'essence de notre culture. Nous ne pouvons plus répondre aux besoins des citoyens et atteindre les résultats définis par le gouvernement si nous continuons de compter sur nos méthodes de prestation de programmes et de services du passé. Bien qu'elles nous aient été utiles par le passé, ces approches n'ont pas été conçues pour répondre aux défis sans pareil auxquels nous faisons maintenant face. » (*Transformer la fonction publique du Manitoba – Une stratégie d'action*)

Les attentes de la population – qui évoluent dans un monde marqué par la rapidité des progrès technologiques, la complexité de l'environnement politique et les défis économiques – ont des répercussions profondes sur la prestation et la durabilité des services publics.

Justice Manitoba reconnaît que pour conserver la confiance du public, améliorer les résultats et offrir d'excellents services de manière durable, nous devons trouver une autre approche pour notre travail et notre culture.

Notre vision est celle d'une fonction publique qui relève les défis et met l'innovation au cœur de son travail afin d'améliorer, chaque jour, les résultats pour les Manitobains.

« Dans certains secteurs, la modernisation transformera notre travail. Dans d'autres, nous devons démanteler et reconcevoir ce que nous faisons et la manière dont nous le faisons. Il est facile de parler d'innovation. Mais cela exige de prendre des risques, ce qui comporte intrinsèquement la possibilité d'échec... [Nous] devons créer, partout dans la fonction publique, un espace pour que l'innovation soit protégée, stimulée, mise à l'essai, appliquée et valorisée. Nous ne pouvons nous contenter de nous améliorer graduellement; nous devons faire un bond dans le futur dans l'ensemble de la fonction publique. » (*Transformer la fonction publique du Manitoba – Une stratégie d'action*)

Cette stratégie, élaborée par la fonction publique et adoptée par le premier ministre Brian Pallister, offre un plan directeur pour atteindre notre but.

## Méthodologie

Étant fondée sur la Stratégie de Transformation du Secteur Public comme plan directeur, l'initiative de modernisation du droit de la famille montre de quelle façon le secteur public du Manitoba peut améliorer les résultats pour les Manitobains en :

- se concentrant sur le client;
- exploitant le talent du Manitoba;
- favorisant l'innovation;
- faisant participer la population;
- appliquant des tableaux de bord équilibrés;
- préparant des rapports publics.

Notre approche se fonde sur la réflexion conceptuelle, l'innovation en génie et la gestion LEAN. Nous élaborerons des solutions pour les familles frappées par le divorce et la séparation, conjointement avec ces familles.

Reconnaissant que la diversité est un moteur clé de l'innovation, nous consulterons différents types de personnes en plus de nos intervenants traditionnels pour générer des solutions créatives.

Nous adopterons une approche pangouvernementale et intersectorielle. Nous inclurons des membres des organismes centraux du gouvernement dans notre équipe et tirerons parti du talent de notre communauté.

Notre gouvernement s'appuiera sur l'expertise de North Forge Technology Exchange pour mettre en œuvre le projet de modernisation du droit de la famille. North Forge est un organisme de développement économique et un catalyseur communautaire qui contribue à stimuler l'économie de l'innovation au Manitoba. North Forge vise à promouvoir l'innovation dans les secteurs public et privé. À titre de partenaire stratégique du gouvernement, l'organisme encadrera l'équipe de projet du ministère de la Justice dans les processus d'innovation et fournira accès à son réseau et à ses ressources.

Nous favorisons l'action plutôt que la perfection : en faisant des essais, des tests et des améliorations au fur et à mesure que nous progressons. Nous ferons des prototypes et testerons des solutions avant de payer pour les faire construire. Cette façon de procéder permettra de réduire les coûts et d'améliorer nos chances de réussite.

Examinant les défis à partir de différents points de vue (p. ex., consommation, financier, interne, apprentissage et croissance des employés) nous assurerons l'harmonisation avec le tableau de bord équilibré du Cabinet. Ce système permet de faire coïncider les actions avec les priorités. L'élaboration d'objectifs, de cibles et de résultats clairs nous

aidera à évaluer et à ajuster les résultats, et à en faire rapport au public. Cela soutiendra notre amélioration continue.

Il s'agit de la base de la façon dont nous améliorerons les résultats pour les Manitobains alors qu'ils s'emploient à prendre des décisions clés concernant leur vie et à fournir un environnement sain pour leurs enfants dans l'avenir.

## Défi

Les couples et les familles qui souhaitent se séparer ou divorcer, régler la question de la garde d'enfant, la question des pensions alimentaires pour enfants ou pour conjoint et les questions liées à la propriété sont lourdement tributaires des tribunaux. Notre système judiciaire est contradictoire et n'accorde pas la priorité aux besoins des familles. Il est aussi complexe, onéreux et lent. Dans certaines circonstances, il peut causer du tort aux familles. Pour beaucoup de personnes, il est inaccessible et inabordable.

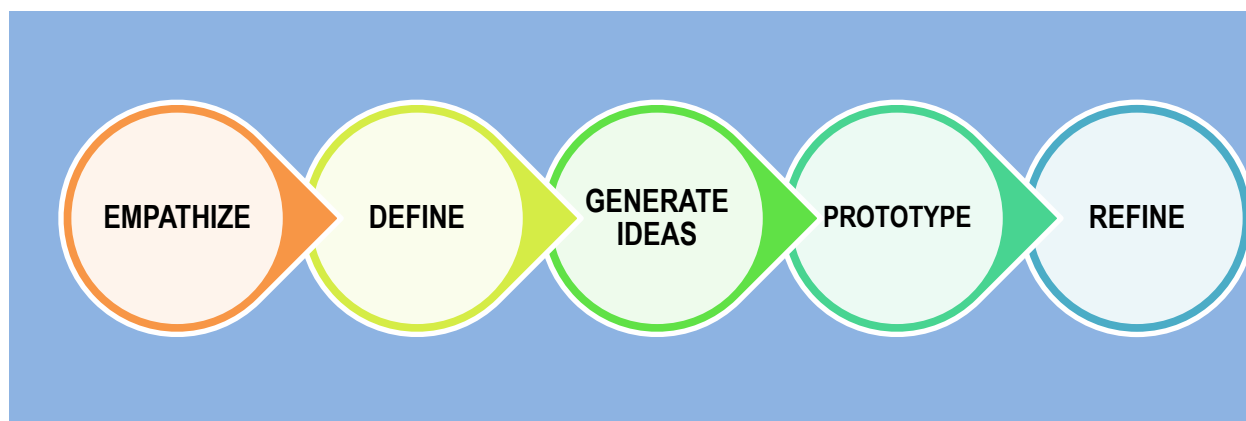
## Engagement du gouvernement à l'égard de l'action

Le gouvernement du Manitoba s'engage à fournir des services publics durables qui améliorent la qualité de vie des Manitobains.

Les budgets de 2017 et de 2018 et le Discours du Trône de 2018 ont fait ressortir l'engagement du gouvernement à être chef de file au Canada dans la réforme du droit de la famille, rendant le système plus accessible, efficace et efficient pour les familles et les enfants.

## APPROCHE EN TROIS PHASES RELATIVE AUX CONSULTATIONS PUBLIQUES

La **réflexion conceptuelle** est une approche qui commence avec les personnes concernées par la conception et se termine par une nouvelle solution sur mesure faite pour répondre à leurs besoins. Cette approche a été élaborée à la Stanford University et est enseignée à l'Asper School of Business du Manitoba. Elle compte **cinq étapes principales** :



English	French
EMPATHIZE	EMPATHIE
DEFINE	DÉFINITION
GENERATE IDEAS	PRODUCTION D'IDÉES
PROTOTYPE	PROTOTYPE
REFINE	PERFECTIONNEMENT

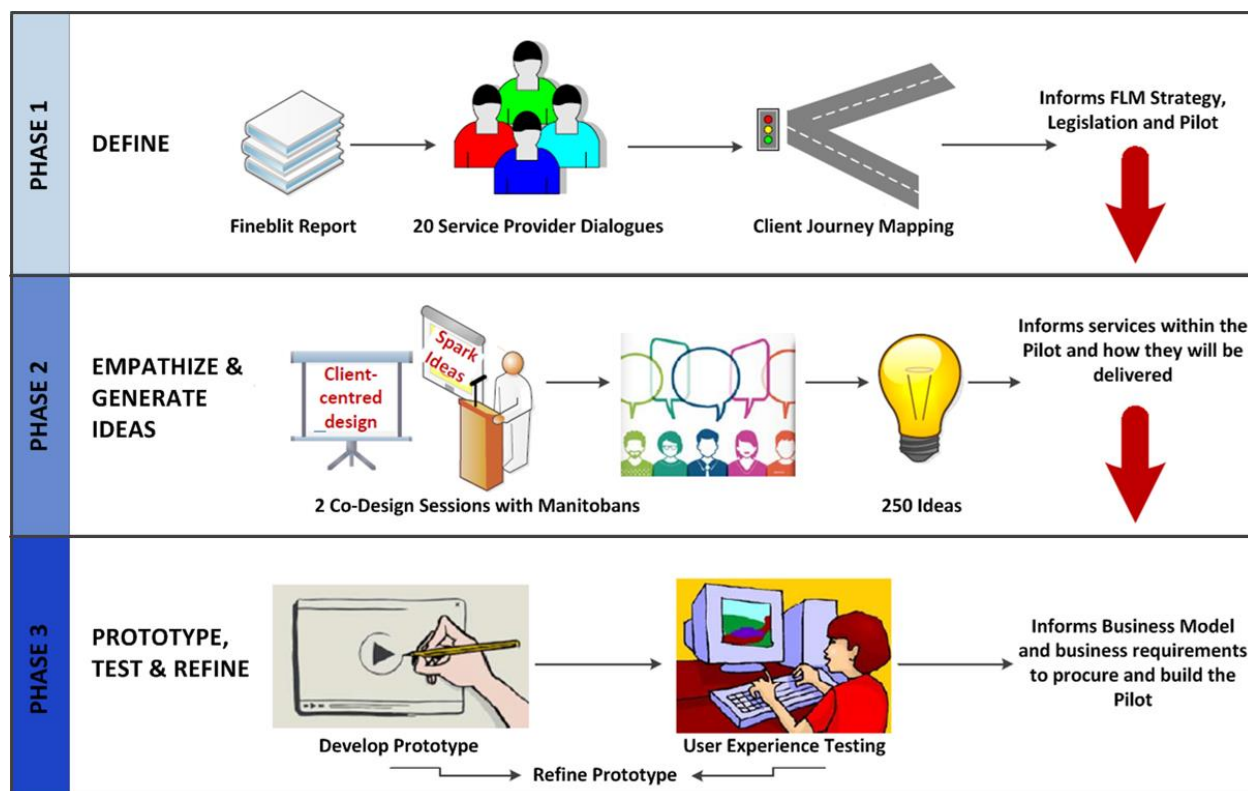
C'est la méthode que les entrepreneurs prospères utilisent avant de lancer un nouveau produit ou service. C'est ce que les architectes et les designers font avant de traduire les spécifications de leurs clients sous forme de vision, puis sous forme physique.

Les principaux organismes gouvernementaux observent, écoutent et comprennent l'expérience de leurs clients, puis utilisent cette information pour orienter la conception et l'exploitation des services qui fonctionnent mieux et à moindre coût. La réflexion conceptuelle nous aide à ressentir de l'empathie à l'égard de nos clients potentiels. Il s'agit d'un facteur essentiel à l'amélioration des résultats pour les familles.

**Pour demeurer novateur, il faut demeurer inspiré. Il faut aussi prendre des risques.**

Reconnaissant que nous ne pouvons pas et nous ne devrions pas connaître toutes les réponses, nous avons élaboré une approche en trois phases relative aux consultations publiques pour nous aider à tracer la voie à suivre.

Chaque phase guide nos prochaines étapes.



ENGLISH	FRENCH
<b>PHASE 1</b>	<b>PHASE 1</b>
DEFINE	DÉFINITION
Fineblit Report	Rapport Fineblit
20 Service Provider Dialogues	Discussions avec 20 fournisseurs de services
Client Journey Mapping	Cartographie du parcours du client
Informs FLM Strategy, Legislation and Pilot	Guide la stratégie de modernisation du droit de la famille, les lois et les projets pilotes
<b>PHASE 2</b>	<b>PHASE 2</b>
EMPATHIZE & GENERATE IDEAS	EMPATHIE ET PRODUCTION D'IDÉES
Client-centred design	Conception axée sur le client
Spark Ideas	Production d'idées
2 Co-Design Sessions with Manitobans	Deux séances de conception mixtes avec les Manitobains
250 Ideas	250 idées
Informs services within the Pilot and how they will be delivered	Guide les services du projet pilote et leur méthode de prestation
<b>PHASE 3</b>	<b>PHASE 3</b>
PROTOTYPE, TEST & REFINE	PROTOTYPE, ESSAI ET PERFECTIONNEMENT
Develop Prototype	Élaborer un prototype
Refine Prototype	Perfectionner le prototype
User experience testing	Mesurer l'expérience de l'utilisateur
Informs Business Model and Business requirements to procure and build the Pilot	Guider le modèle commercial et les exigences commerciales pour la fourniture et l'élaboration d'un projet pilote

## PHASE 1 – DÉFINITION

Notre première phase a permis de définir les défis plus clairement et a exploré une solution potentielle.

### Comité Consultatif Sur Le Droit De La Famille

En octobre 2017, le gouvernement a annoncé la création d'un conseil consultatif, dirigé par Allan Fineblit, et l'a chargé d'examiner le système du droit de la famille et de faire des recommandations afin d'améliorer le bien-être et les résultats pour les familles.

Ce comité chargé de la réforme du droit de la famille a effectué un examen et a consulté des familles, des organismes de services, des avocats, des médiateurs et d'autres intervenants pour fournir des conseils sur un nouveau modèle extrajudiciaire afin de traiter des lacunes.

Son rapport Modernizing Our Family Law System Report (juin 2018, en anglais seulement) recommandait :

- un projet-pilote de trois ans pour renvoyer plus de causes de droit de la famille de Winnipeg vers des systèmes extrajudiciaires non contradictoires, dans le but de réduire la complexité, le temps et les coûts;
- la création d'un bureau administratif pour accélérer le triage et trouver une façon appropriée de résoudre les litiges liés à la garde d'enfants, aux droits de visite et à la pension alimentaire pour enfants ou pour conjoint;
- l'amélioration de la qualité et de la quantité d'information à laquelle les Manitobains ont accès, y compris les droits et les obligations écrits en langage simple et axés sur les résolutions collaboratives.

### Dialogues avec les intervenants – Cartographie du parcours du client

À la suite du dépôt du Comité de réforme du droit de la famille, notre équipe du ministère de la Justice a consulté le public ainsi que des intervenants privés et communautaires au sein de groupes de discussion et individuellement pour mieux comprendre le système actuel.

Nous avons rencontré 20 fournisseurs de services directs dans les secteurs public, privé et communautaire, y compris des travailleurs de première ligne et des experts dans la matière. Nous avons exploré :

- Quelles questions les clients posent-ils à chaque étape du processus de séparation ou de divorce?



- Quels sont les principaux points de contact dans les secteurs public, privé ou communautaire?
- Quelles ressources – humaines, en ligne, papier – sont disponibles?
- Quelles mesures les clients doivent-ils prendre à chaque étape?
- Quelles sont les difficultés courantes auxquelles les clients font face? Sur quels points ont-ils besoin d'aide?
- Quelles sont les solutions possibles aux difficultés courantes auxquelles les clients font face?

Nous avons utilisé ces données pour cartographier le parcours du client dans le système actuel. Ces discussions nous ont aidés à acquérir une compréhension plus large des obstacles particuliers, des défis et des possibilités d'amélioration (**voir annexe A – Cartographie du parcours du client**).

### Qu'avons-nous appris?

La cartographie du parcours du client fait ressortir la façon dont nous pourrions améliorer les services aux clients. Des thèmes clés ont émergé :

- Beaucoup d'outils et de ressources existent. **Les soutiens nécessaires sont difficiles à trouver et à utiliser.** Il faut savoir où chercher pour trouver ce qui est disponible. Les données sont fragmentées; il est difficile de broser un tableau complet. Les outils ne sont pas conviviaux. Les clients doivent apprendre à naviguer un système complexe, ce qui est difficile pour les plaideurs qui se représentent eux-mêmes.
- Le Manitoba est doté d'une gamme diversifiée de professionnels engagés qui soutiennent les familles. **Environ 20 organismes non gouvernementaux et fournisseurs de services privés et publics fournissent des soutiens** aux différentes étapes du processus de séparation ou de divorce, ou à des populations démographiques particulières ou dans des formats particuliers (en ligne, en personne ou par téléphone). **Pourtant, il demeure des lacunes** dans certains domaines et **les fournisseurs de services répètent les efforts** dans d'autres. Absence de service harmonieux et continu (**voir annexe B**).
- **Les soutiens gratuits ont des capacités limitées** qui peuvent entraîner de longs temps d'attente, prolongeant le délai pour une décision relative à une famille. **Le soutien public arrive souvent trop tard dans le processus**, après une escalade du conflit. **Beaucoup n'ont pas accès au soutien privé.** Les gens qui peuvent se le permettre comptent sur le soutien privé (p. ex., avocats, conseillers financiers) pour naviguer le système, ce qui peut devenir coûteux.



Un fort consensus s'est dégagé concernant la nécessité de mieux harmoniser les efforts des fournisseurs de services et de mieux soutenir les familles pour accéder à l'aide multidisciplinaire dont elles ont besoin. Les services doivent être accessibles, faciles à utiliser, en temps opportun et abordables pour réduire le coût social des conflits sur les familles et, plus particulièrement, sur les enfants. Un processus pour déterminer les forces et les soutiens devrait être entrepris pour améliorer l'efficacité et l'efficience.

### Comment y avons-nous donné suite?

La phase 1 a informé l'élaboration de la stratégie de modernisation du droit de la famille et d'un projet de loi. Le Discours du Trône de 2018 contient l'engagement de :

« mettre en place des dispositions législatives en vue de tester un service de résolution familiale à Winnipeg au cours des trois prochaines années. Ce sera le premier du genre au Canada. L'objectif de ce nouveau service est d'offrir une résolution de conflit opportune et d'appuyer des relations familiales stables et plus saines à long terme, de réduire les troubles de santé mentale et physique liés aux conflits et de soutenir les membres des familles aux prises avec la violence familiale. Il comprendra un processus guidé à guichet unique avec triage précoce, évaluation et suivi. Le service offrira aussi un mécanisme de résolution obligatoire dirigé par un modérateur, pour aider les familles à parvenir à un consensus, des services d'aiguillage adaptés à chaque couple et famille, du soutien pour la finalisation et le dépôt d'une entente ainsi que l'aide d'un arbitre, pour une prise de décisions rapides et justes. »

Le Manitoba s'est aussi engagé à améliorer les soutiens aux victimes de violence familiale.

« Le Programme des travailleurs de soutien familial aidera les plaignants qui ont vécu une relation de violence à s'orienter dans notre processus du tribunal de la famille. Il s'ajoutera à la stratégie de modernisation du droit de la famille et offrira une vaste gamme de services aux victimes de violence familiale. »

Notre stratégie de modernisation du droit de la famille vise à améliorer la qualité de vie des Manitobains en aidant les familles à résoudre leurs conflits de façon équitable, économique, rapide et informelle. Elle fournira des soutiens améliorés aux familles, y compris :

- un projet-pilote de trois ans qui mettra à l'essai un nouveau modèle de règlement des différends familiaux;
- un Service de règlement des différends familiaux pour permettre de régler les différends familiaux hors des tribunaux;
- un soutien élargi pour les personnes en situation de violence familiale;
- des options extrajudiciaires qui simplifieront les pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint.

## PHASE 2 – EMPATHIE ET PRODUCTION D'IDÉES

### Séances de conception mixtes avec les Manitobains

Les engagements pris par le gouvernement signifiaient que nous avons besoin d'élaborer une gamme plus vaste de services pour soutenir un plus grand nombre de clients. Les services que nous concevons doivent aussi être durables.

Avec ce mandat en tête, nous sommes passés à notre prochaine phase d'engagement.

Nous avons pris tout ce que nous avons appris à la phase 1 et l'avons utilisé pour articuler nos difficultés. Nous avons utilisé un outil d'innovation en génie appelé « Carte bleue » pour décrire la portée du défi que nous cherchons à mener à bien (**voir l'annexe C**). L'innovation en génie est une approche qui nous aide à accélérer l'innovation tout en réduisant les risques liés à l'essai de nouvelles approches.

Notre « Carte bleue » nous a aidés à communiquer nos paramètres aux participants, donc nous n'avons pas perdu notre temps et notre énergie à élaborer des idées dont nous ne tiendrions pas compte.

Notre but consistait à faire en sorte que toute personne puisse prendre une Carte bleue et contribuer. La phase 2 consistait à faire preuve d'empathie envers notre client et à produire autant d'idées que possible à partir d'un groupe aussi diversifié que possible sur la manière dont nous pourrions mieux servir notre client.

**Nos objectifs étaient la diversité et la créativité de la pensée.**

Nous avons invité les gens à participer à des séances de consultation de deux journées et demie, notamment :

- des experts en la matière, des intervenants communautaires et des Manitobains de différents milieux et âges, qui ont déjà vécu ou qui sont en train de vivre une séparation ou un divorce;
- des particuliers d'organismes qui représentent les clients ayant des besoins d'accès particuliers;
- des Manitobains n'ayant aucun lien avec le sujet pour remettre en question les hypothèses et faire part de leur propre expérience.

Quarante-cinq particuliers ont eu l'occasion de façonner les services qui devraient être fournis. Nous avons pris des rendez-vous de suivi avec ceux qui n'étaient pas en mesure de participer.

Approches créatives pour générer des idées :

**L'innovation en génie**<sup>1</sup> est fondée sur la méthode de réponse au stimulus, qui fait accroître la vitesse et la réussite de l'innovation tout en réduisant les risques.

**La réflexion conceptuelle**<sup>2</sup> est importante pour ressentir de l'empathie envers les clients.



Travaillant au sein de nos contraintes et de nos hypothèses, les participants ont été invités à produire autant d'idées que possible.

Diverses activités ont aidé à parcourir des idées conceptuelles en superficie sans être restreint par l'analyse. Notre animateur a aidé les participants à sortir des sentiers battus et à générer de nouvelles idées en s'appuyant sur des idées initiales et sur des idées novatrices de partout dans le monde. Les participants ont travaillé individuellement et en équipes pour améliorer les idées des uns et des autres.

<sup>1</sup> Pour en apprendre plus sur l'innovation en génie, veuillez visiter le site Web [ici](#) (en anglais seulement).

<sup>2</sup> Il est possible d'obtenir plus d'information dans [An Introduction to Design Thinking Process Guide](#) préparé par Stanford d.school (en anglais seulement)

**La barre**, par exemple, aide les participants à prolonger rapidement une idée de départ en se fondant sur de multiples perspectives uniques, et cela dans un court délai.



Les participants ont écrit des idées sur la façon dont les services à la clientèle pourraient être améliorés. Ils avaient 30 secondes pour présenter leur idée à un partenaire, puis une minute pour écouter la rétroaction. La rétroaction était fournie d'un point de vue « oui, et » qui s'appuie sur l'idée de leur partenaire.

Les participants ont passé à la barre toutes les trois minutes en s'appuyant sur leur idée initiale et sur les commentaires des autres dans la file jusqu'à la barre.

Les deux séances de consultation ont permis de générer près de **250 idées.**

Ces idées ont été réparties en trois grands thèmes : **changements législatifs et stratégiques, ressources et finances.** D'autres idées décrivaient les qualités et les caractéristiques de la **situation future idéale.**



### Thèmes les plus communs

#### Modifications législatives et

- Délais obligatoires
- Directives rigoureuses pour les fournisseurs de services
- Suggestions opérationnelles

#### Ressources (services/outils)

- Navigateur, entraîneur, mentor, guide, expert
- Feuille de route/tableau de bord/étapes du processus
- Outil en ligne d'information et de ressources centralisées en langage simple

#### Finances

- Établir un barème de frais
- Améliorer la divulgation financière
- Exécution
- Incitatifs/dissuasifs financiers

**Plus des deux tiers** des cartes d'idées étaient axées sur l'amélioration de l'accès aux soutiens et aux services en ligne.

## 6 GRANDES LIGNES

Chaque idée est une pièce de casse-tête qui s'assemble à d'autres pour apporter des solutions au défi énoncé dans la Carte bleue. Notre équipe du ministère de la Justice a pris les 250 idées générées, les a classées selon les thèmes et les a combinées en **6 GRANDES LIGNES**.

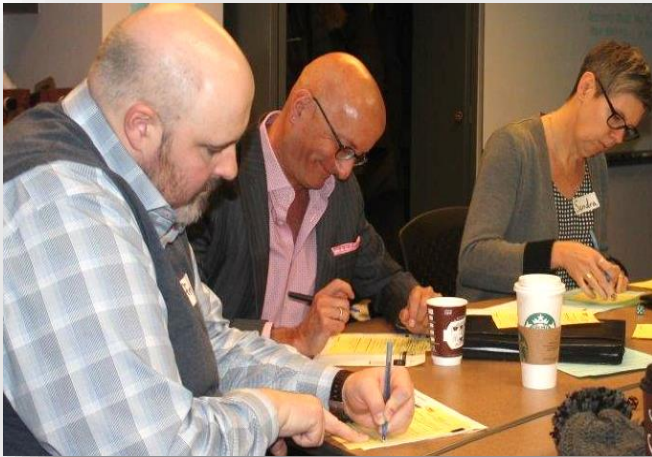
Voici les recommandations essentielles qui ont émergé et les problèmes qui, selon les participants, étaient les plus importants à résoudre.

Nous fournissons aussi la description que les participants nous ont donnée du **résultat souhaité** que nous cherchons à atteindre.

### **GRANDE LIGNE 1 : Application Web adaptable**

Imaginez qu'un client, de n'importe où au Manitoba, utilisant n'importe quelle forme de technologie puisse avoir toute l'information dont il a besoin au bout de ses doigts pour prendre des décisions importantes. L'information, les processus, les modèles, les ressources et les fournisseurs de services seraient tous consignés en un seul endroit commode. Le client aurait seulement besoin de raconter son histoire une fois et, avec son consentement, l'information clé pourrait être transmise aux fournisseurs de services appropriés pendant que le processus de séparation ou de divorce irait de l'avant. Les idées comprennent :

- Une application intelligente qui permettrait l'accès à l'information en tout temps, du confort de mon domicile, si je le souhaite.
- Cette plateforme virtuelle ou « guichet unique » m'aiderait à naviguer à travers toutes les étapes du processus, du début à la fin.



- Elle m'informerait de mon évolution dans le processus, de ce que mon conjoint et moi avons terminé et de ce qu'il reste à faire.
- À un moment qui me convient et si je le veux, cette application me connecterait directement à des fournisseurs de services qualifiés qui pourraient m'aider à passer à la prochaine étape.

- Si j'ai terminé une exigence et que j'attends une réponse de mon conjoint et d'un fournisseur de services, je peux voir qui doit communiquer avec moi.
- Cette application me connecte à une communauté en ligne d'autres clients pouvant me soutenir émotionnellement, me fournir des réponses ou contribuer à mon développement personnel.
- Les fournisseurs de services pourraient annoncer leurs services aux clients et accéder à de l'information à jour des clients et des collègues.
- Cette application intelligente pourrait recourir à un arbre décisionnel pour adapter les besoins des clients en fonction des circonstances : préoccupations pour la sécurité ou non, mariage ou cohabitation, séparation ou divorce, enfants ou pas d'enfants, actifs ou pas d'actifs, conflit de niveau faible, moyen ou élevé.

« Encourage la participation communautaire (amis, famille) pour soutenir les résultats. »

Les participants ont décrit des fonctions souhaitées additionnelles pour le service en ligne :

- Offrir un guichet central d'admission et d'information.
- Fournir l'occasion de créer un profil de client.
- Fournir un soutien personnalisé fondé sur les besoins, semblable au 311.
- Offrir la capacité de téléphoner, de texter ou d'envoyer ma question et savoir que la bonne personne va communiquer avec moi plutôt que de devoir trouver la bonne personne.
- Inclure une fonction de clavardage pour que je puisse me connecter à des spécialistes immédiatement.
- Avoir la possibilité d'échanger des documents ou des notes avec mon conjoint, mon avocat ou d'autres fournisseurs de services.

- Me faire connecter à des services d'aiguillage personnalisés qui fournissent du soutien ou de l'information sans interruption.
- Créer une communauté en fournissant des occasions de mentorat à ceux ayant vécu une séparation ou un divorce afin d'orienter les autres pendant le processus.

#### *Problèmes que ces idées résolvent :*

- Diminuer le sentiment de frustration lié à la recherche de ressources.
- Éliminer l'information désuète se trouvant dans les ressources dispersées.
- Réduire le double emploi par les fournisseurs de services.
- Réduire le temps que les clients doivent prendre en congé du travail pour se rendre aux rendez-vous ou accéder aux services en personne entre 8 h 30 et 16 h 30.
- Réduire les répercussions financières sur les clients pour l'accès aux services ou le paiement de services privés.
- Améliorer l'accessibilité pour les clients ayant différentes capacités.
- Fournir aux clients la possibilité de faire traduire le contenu dans leur langue préférée.
- Aider les clients à obtenir un service plus rapide et à améliorer les aiguillages vers les fournisseurs de services.



#### **Profils en ligne**

Créer des profils qui permettent aux clients de traiter leurs besoins individuels au moyen de ressources et d'aiguillages personnalisés. Aider les clients à faire le suivi de leurs progrès tout au long des étapes du processus de séparation ou de divorce, leur permettant de savoir à quoi s'attendre. Les idées comprennent :

- Créer un profil qui permet de consigner toute mon histoire, sans devoir répéter les détails à chaque nouveau professionnel que je rencontre pendant le processus.
- Parfaire mon profil à chaque étape, répondant à des questions particulières à chacune des étapes. Sauvegarder mon travail à mesure que je réponds aux questions.
- Offrir dans les réponses aux questions une fonction d'autoremplissage de la documentation ou des formulaires requis pour le Service de règlement des différends familiaux ou le tribunal.

« Éliminer les étapes sans valeur ajoutée; transmettre l'information pour que le client n'ait pas à répéter son histoire »



- Inclure une fonction qui me permet de consentir à ce que des personnes particulières accèdent à mon dossier en fournissant un NIP sécuritaire. Cela permettrait à une gamme de fournisseurs de services d'échanger de l'information et de communiquer pour fournir un service personnalisé basé sur mes besoins individuels, notamment en faisant des aiguillages et en faisant un suivi auprès de moi.



#### *Problèmes que ces idées résolvent :*

- Les clients économisent du temps et n'ont pas à ressentir la blessure de façon répétée.
- Le conflit est réduit entre les conjoints.
- La désinformation sur ce à quoi s'attendre et la durée du processus peuvent être minimisées.
- Le dédoublement des services est minimisé.
- Les clients reçoivent un service sans interruption d'une gamme complète de professionnels.
- Il y a une meilleure continuité des services alors que les clients progressent le long du processus.

#### **Outil de divulgation financière et de planification des décisions**

Nous avons entendu qu'il est difficile et déconcertant de déterminer les actifs financiers et de calculer leur partage. Imaginez un outil qui facilite la cueillette de l'information appropriée et l'aiguillage vers les ressources qui aideraient les clients à comprendre la façon dont sont effectués les calculs financiers pour les pensions alimentaires des enfants et du conjoint. Les idées comprennent :

- Créer un outil en ligne pour que je puisse saisir tous mes renseignements financiers et mes actifs et laisser l'outil effectuer des calculs estimatifs.
- Éduquer toutes les parties concernant l'obligation de payer une pension alimentaire pour enfants et conjoint, et l'importance de cette obligation.



- Fournir du soutien gratuit pour les ordonnances de divulgation financière et les ordonnances alimentaires courantes au profit d'un enfant.

#### *Problèmes que ces idées résolvent :*

- À l'heure actuelle, l'avocat d'un client doit demander l'information à l'autre partie et cela peut entraîner des retards et des échanges de lettres qui entraînent des frais.
- Le système juridique est coûteux et beaucoup de personnes ont de la difficulté à trouver un bon avocat et à payer pour ses services.
- Un outil de la sorte pourrait soutenir les clients et réduire les délais de traitement pour les fournisseurs de services qui aident les clients.

### **Formulaires en ligne**

La séparation des familles peut être accablante en raison de la complexité du processus actuel. Les formulaires de tribunal sont difficiles à comprendre et ne sont pas conviviaux, surtout pour les clients qui se représentent eux-mêmes. Les idées comprennent :

- Utiliser un langage simple, qui comprend des définitions des termes juridiques et des sections de questions et de réponses.
- Utiliser un procédé pour que le formulaire m'arrête, m'offre une suggestion ou me connecte pour obtenir de l'aide (robot conversationnel) si j'indique de l'information incorrecte ou incomplète.
- Fournir des modèles à jour en ligne, redonner au client le contrôle du processus.
- Envisager un « processus sans forme ». Utiliser des outils de préremplissage en arrière-plan des formulaires requis qui utilisent l'information que je saisis en

réponse aux questions pour remplir automatiquement un formulaire requis par le tribunal ou l'autre partie.

*Problèmes que ces idées résolvent :*

- Traiter des difficultés liées à l'accessibilité. Les documents en ligne peuvent être facilement traduits en de nombreuses langues par les utilisateurs. Le logiciel peut convenir aux personnes ayant différentes habiletés (p. ex., personne aveugle, personne ayant une déficience auditive).
- Améliorer la compréhension du client concernant ce qu'on nous demande.
- Actuellement, si j'envoie un formulaire contenant de l'information incorrecte ou incomplète, il me revient plus tard et je dois faire des corrections. En veillant à ce que les formulaires soient remplis correctement dès le départ, les clients et les fournisseurs de services pourront économiser du temps et des ressources.

## GRANDE LIGNE 2 : Échéanciers, incitatifs, pénalités

L'absence d'échéanciers pose de nombreuses difficultés. Cette situation ajoute des coûts et entraîne des conflits et de la frustration. Les Manitobains nous ont fait part d'un besoin pressant d'aider les deux parties et leurs fournisseurs de services pour rester sur la bonne voie et être responsables. Imaginez si un système d'incitatifs ou de dissuasifs motivait les participants à régler les différends rapidement et tenait les fournisseurs de services responsables du respect des délais prévus. Les idées comprennent :



- Toutes les parties (clients et fournisseurs de services) s'engagent dès le départ à respecter les délais, à collaborer et à reconnaître les pénalités.
- Établir des délais standards pour chaque étape du processus (divulcation, négociations, paiements de pension alimentaire) qui s'appliquent à tous : clients, avocats, fournisseurs de service.
- Offrir une échelle variable pour les services en fonction de la capacité de payer.
- Offrir des incitatifs pour améliorer la vitesse et le mouvement tout au long du processus.
- Les clients qui respectent les lignes directrices reçoivent un service gratuit. Ceux qui ne respectent pas les lignes directrices paient des frais ou une pénalité financière.

- Fournir des lignes directrices claires pour le non-respect, comme des pénalités financières (p. ex., lorsqu'un débiteur augmente le montant de la pension alimentaire pour enfant en cas de non-respect ou paye pour plus de services).

*Problèmes que ces idées résolvent:*

- Réduire les délais.
- Réduire le nombre de procédures qui traînent en longueur, la frustration psychologique et le stress.
- Aider à décroître la dette et le fardeau disproportionné que portent les parties à faible revenu.
- Réduire les obstacles à l'accès aux pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint.
- Éliminer le contrôle de l'ensemble du processus par une seule personne.

### **GRANDE LIGNE 3 : Soutien et formation pour les parents**

Il est difficile pour les parents de naviguer le processus de leur séparation ou divorce. Et c'est encore plus difficile pour les enfants. L'importance de veiller à ce que les intérêts des enfants soient au centre des décisions que les parents prennent tout au long du processus est cruciale. Beaucoup ont recommandé qu'une approche axée sur les enfants soit adoptée. Le soutien et la formation pour les parents sont la clé. Les idées comprennent :



- Offrir des séances d'information aux parents pour déterminer les services qui répondront le mieux à leurs besoins et aux besoins de leurs enfants.
- Définir clairement la notion de conflit important pour assurer la compréhension.
- Fournir de la formation aux parents pour reconnaître la façon dont les enfants concernés pourraient être touchés par les changements.
- Travailler avec les parents pour accroître leur compréhension du développement de l'enfant, de l'attachement, du traumatisme et de la façon de soutenir l'enfant pendant cette période difficile.

- Fournir du soutien pour faciliter le partage des responsabilités parentales.
- Travailler avec le client pour préparer des plans parentaux, planifier la garde interterritoriale et assurer le droit de visite des grands-parents.
- Offrir des soutiens thérapeutiques additionnels à toutes les personnes concernées en cas de violence familiale et d'incidents de conflits importants, y compris les enfants.
- Exiger que les enfants et les victimes de violence familiale demeurent dans la maison familiale et que l'auteur de la violence doive quitter le domicile.
- Mettre en ligne le programme obligatoire d'éducation des parents « Pour l'amour des enfants ».
- Offrir du soutien ou de l'éducation aux parents à différents points de contact, notamment les refuges, les écoles et les centres communautaires, soit les endroits que les gens fréquentent.

*Problèmes que ces idées résolvent :*

- Lorsque les deux parties travaillent ensemble, cela atténue la nature contradictoire de la séparation ou du divorce.
- Délaisser l'approche « gagnants/perdants » pour qu'une fois le conflit résolu, tous les membres de la famille puissent passer à autre chose de façon positive.
- Cette façon de procéder minimisera les répercussions négatives importantes et à long terme sur la santé mentale de tous les membres de la famille et permettra à ceux-ci de se concentrer sur la collaboration efficace.



## **GRANDE LIGNE 4 : Soutien et éducation pour les enfants**

L'importance de l'expérience d'un enfant est une lacune importante dans l'approche actuelle. Les participants ont souligné la nécessité d'élaborer des normes législatives ou politiques concernant le moment où il est approprié d'écouter l'avis des enfants.

Des mesures préventives ont été proposées pour mieux soutenir le développement d'une relation saine et aider les enfants à gérer les effets négatifs découlant de la restructuration familiale. La résolution de conflit efficace, les capacités de communication et l'importance de la conscience et du contrôle des émotions étaient les principaux thèmes.

### **Mesures préventives dans l'enfance**

Les idées comprennent :

- Des initiatives pédagogiques dans le cadre du programme d'études de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année à l'échelle de la province. Enseigner aux enfants à propos des relations saines, de la résolution de conflits, des stéréotypes et des méthodes saines pour vivre une séparation.
- Surveiller les besoins émotionnels des enfants en leur fournissant les outils nécessaires pour avoir des désaccords plus sains, ressentir de l'empathie et de la compassion, et reconnaître et traiter l'autoblâme.
- Enseigner aux enfants à propos du respect, des limites et de la communication saine.

### **Ressources pour les enfants lorsque les parents vivent une séparation ou un divorce**

Les idées comprennent :

- Offrir des ressources de counselling aux enfants, particulièrement en cas de conflit important.
- Veiller à ce que les enfants connaissent les ressources en counselling offertes aux écoles et aux établissements d'éducation postsecondaire.

*Problèmes que ces idées résolvent :*

Ces idées peuvent réduire l'anxiété et réduire les conflits en accroissant la compréhension envers soi-même et les autres, ainsi que les répercussions des conflits sur toutes les personnes concernées.

**GRANDE LIGNE 5 : Médiation obligatoire**

Les recherches indiquent que le travail collaboratif permet d'améliorer les résultats à long terme pour tous les membres de la famille. Beaucoup de fournisseurs de services croient qu'une meilleure résolution des différends accroît la probabilité de connaître une réussite à long terme lorsque les familles ont recours à la médiation ou à la conciliation.

Les idées comprennent :

- Exiger que toutes les parties assistent à une réunion obligatoire pour évaluer leur cause et déterminer la voie à suivre.
- Aider à cerner les points d'entente au moyen de la médiation.
- Fournir des incitatifs pour la participation à la médiation ou à la conciliation.
- Inclure des conséquences en cas de non-participation.
- S'associer à des établissements d'enseignement pour accroître le nombre de médiateurs et de conseillers familiaux pouvant fournir de l'aide en temps opportun et des services à faible coût.

« Les enfants deviennent invisibles pendant une séparation ou un divorce parce qu'ils ne veulent pas déranger et aggraver un conflit entre les parents. Cela peut entraîner une mauvaise conduite, des maladies mentales et physiques et même la toxicomanie et le suicide. L'invisibilité des enfants au sein des familles vivant une séparation ou un divorce est une situation qui doit être plus visible pour le public, afin que nous puissions mieux les soutenir. »

« Utiliser la médiation familiale comme processus de résolution des différends plutôt qu'en soutien au processus de litige. »

*Problèmes que ces idées résolvent :*

- La médiation obligatoire permettra de réduire les coûts, les retards et les dommages psychologiques.

- Elle donne aux personnes la chance de résoudre les causes rapidement avec l'aide de professionnels.

## GRANDE LIGNE 6 : Amélioration de la coordination des services

### Table de collaboration

Il est important que les fournisseurs de services de tous les secteurs demeurent en contact avec d'autres intervenants dans le domaine du droit de la famille. On a constaté un vif intérêt à trouver des moyens de bâtir des liens plus solides et de travailler ensemble pour améliorer le service à la clientèle. Les idées comprennent :

- Améliorer la coordination entre les fournisseurs de services existants; déterminer ceux qui effectuent bien leurs tâches et les domaines d'intérêt. Cerner les doubles emplois.
- Créer un réseau de fournisseurs de services qui relie tous les secteurs afin qu'ils puissent collaborer et fournir un service sans interruption.
- Établir une réunion ou un mécanisme continu servant à faire état des leçons apprises et des mises à jour, et à transmettre les améliorations à tout l'ensemble.

### *Problèmes que ces idées résolvent :*

- Améliorer les types de services offerts aux clients et leur portée.
- Réduire les chevauchements et le double emploi des services.
- Veiller à ce que l'information fournie à propos des autres ressources offertes soit exacte et mise à jour.

### Équipe multidisciplinaire

Les personnes de différents milieux professionnels nous ont dit qu'elles voient la même situation différemment et que ces différents points de vue ajoutent de la valeur. Les équipes multidisciplinaires pourraient aider les membres de la famille et fournir une approche plus holistique. Les idées comprennent :





- Rencontrer un travailleur social, un avocat, un psychologue, un conseiller ou un médiateur pour résoudre les enjeux et parvenir à une entente.
- Examiner les intérêts de toutes les parties concernées en utilisant un processus de guérison familiale pour aller de l'avant.
- Tenir compte de la sécurité des enfants tout au long du processus.
- Veiller à ce que les soutiens en santé mentale à différents niveaux soient à la disposition de tous les membres de la famille touchés.
- Mettre l'accent sur le processus (information/éducation) et permettre aux clients de prendre des décisions (autonomisation).
- Les parents établissent des objectifs et obtiennent de l'information sur les soutiens et les services qui leur sont offerts. Surveiller les progrès de la famille par les membres d'une équipe multidisciplinaire, faisant des aiguillages actifs et des suivis.
- Fournir de l'aide dans la navigation des sentiments de deuil, de perte et de douleur liés à la séparation ou au divorce. En prenant d'abord leur problème en main, les parents sont mieux équipés pour résoudre les problèmes familiaux.
- Offrir un environnement thérapeutique et soutenant tout au long du processus.
- Mettre l'accent sur les répercussions émotionnelles sur les familles.
- Fournir de la formation additionnelle aux professionnels pour assurer la compréhension du développement, de l'attachement et du traumatisme; ainsi que de la formation additionnelle pour ceux qui travaillent avec les familles vivant un conflit de haut niveau.

« Le système de droit de la famille actuel a été conçu en mettant la règle de droit à l'avant-plan, assignant aux avocats le rôle de gardien. Les avocats doivent s'adapter à un nouveau système dans lequel ce sont les besoins des consommateurs qui sont à l'avant-plan. »

*Problèmes que ces idées résolvent :*

- Veiller à ce que les besoins des familles soient comblés.
- Améliorer la santé physique et mentale.
- Permettre aux médecins praticiens de mieux connaître les difficultés sous-jacentes.
- Fournir des services mieux informés aux clients.

## « À POINT » SIGNIFIE...

Nous avons demandé aux participants de nous décrire ce à quoi la situation ressemblerait lorsqu'elle reflétera les résultats souhaités.

Comment saurons-nous lorsque le droit de la famille sera « à point »?

Les qualités et les caractéristiques des participants décrites représentent l'étoile du Nord qui nous guide alors que nous continuons à élaborer des plans et à bâtir.

Ce sont les tests que nous utiliserons pour savoir si nous nous déplaçons dans la bonne direction.

Les participants ont dit à la Direction du droit de la famille que nous serons « **à point** » lorsque :

- ✓ J'ai seulement à raconter mon histoire une fois.
- ✓ Les besoins des enfants viennent en priorité.
- ✓ La pension alimentaire des enfants est prioritaire et simplifiée.
- ✓ Il n'y a pas de gagnants ni de perdants.
- ✓ Je sais à quoi m'attendre à chaque étape du processus.
- ✓ Les services dont j'ai besoin sont faciles à trouver, pratiques et accessibles lorsque j'en ai besoin et sont offerts en ligne à un seul endroit en tout temps.
- ✓ Les services sont accessibles à distance afin que les personnes de partout dans la province puissent y accéder.
- ✓ Tous les fournisseurs de service font partie d'un portail virtuel ou d'un réseau en ligne afin que je puisse facilement trouver les personnes dont j'ai besoin lorsque j'en ai besoin.
- ✓ Je suis capable de diriger mon propre processus en fonction de mes besoins.
- ✓ Les étapes sont expliquées en langage simple afin que tout le monde puisse comprendre.
- ✓ L'information est facilement traduisible en plusieurs langues.
- ✓ Une configuration intuitive facilite la navigation des services.
- ✓ Les coûts sont minimisés.
- ✓ J'obtiens un service rapide, fiable et équitable.
- ✓ Ma famille et moi décidons ce qui est le mieux pour nous et pouvons répondre à nos besoins de façon autonome.
- ✓ Le soutien est personnalisé aux besoins de chaque famille.
- ✓ La médiation est obligatoire dès le début et le tribunal constitue un dernier recours.
- ✓ Les renseignements juridiques obligatoires maintiennent les couples hors des tribunaux.
- ✓ Le triage précoce m'aide à comprendre quels services répondront le mieux à nos besoins.
- ✓ Le recours aux avocats se fait seulement au besoin.
- ✓ Chacun est responsable des progrès et du respect des échéanciers.
- ✓ Je me sens soutenu.

## PHASE 3 – PROTOTYPE, ESSAI ET PERFECTIONNEMENT

Quel est le minimum que nous pouvons faire afin d'apprendre quelque chose de nouveau pour mieux répondre aux besoins de nos clients? Comment saurons-nous si cela fonctionnera si nous ne le mettons pas à l'essai?

Nous voulons faire quelque chose avec laquelle nos clients pourront interagir, et qu'ils pourront perfectionner et améliorer.

Notre unité de progrès se rapporte à l'apprentissage parce que nous reconnaissons qu'il est 100 fois moins cher d'affiner une chose avant de payer pour la faire construire.



Notre prototype 1.0 était un dessin au tableau blanc.

Nos quatre autres ébauches ont été dessinées et perfectionnées sur papier. Nous sommes en train de construire un prototype à simple clic pour tester une variété d'idées que nous avons entendues.

Les fournisseurs de services directs des trois secteurs mettront à l'essai ces idées, et nous les perfectionnerons selon leurs commentaires.

Un groupe diversifié de Manitobains de différents milieux et âges, qui ont déjà vécu ou qui sont en train de vivre une séparation ou un divorce mettront ces idées à l'essai et les perfectionneront. Nous inviterons les intervenants et les clients à répondre à une série de questions essentielles à propos de la façon dont nous allons de l'avant avec les principales composantes de notre nouveau service.

Nos efforts de consultation continus permettront de mettre à l'essai chacune des composantes de notre modèle commercial et d'informer la façon dont nous fournissons et exploitons le projet pilote. Nous bâtirons un modèle de projet pilote avant de lancer ce dernier, afin de mettre à l'essai et de perfectionner le processus avant le lancement.

## CONCLUSION

Nous avons appris quelque chose de nouveau à chaque phase et avec chaque participant. Notre compréhension du problème s'est approfondie à mesure que nous parlions aux gens. En mettant nos clients au centre de tout, nous avons pu cerner des lacunes que nous ne connaissions pas initialement. Les solutions que nous avons envisagées ont été élargies et validées grâce à des consultations auprès d'une gamme plus vaste de personnes.

Nous sommes incroyablement reconnaissants des personnes qui ont participé et qui continuent à nous offrir des conseils et des suggestions. Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre le dialogue afin de bâtir un meilleur système pour les familles manitobaines.

Une table de collaboration composée des principaux intervenants a été lancée par le ministre de la Justice et procureur général, M. Cliff Cullen, à la suite des commentaires que nous avons obtenus des participants. Elle fournira une tribune pour le dialogue continu afin d'informer le parcours de l'équipe de projet dans l'avenir.

Annexe B – Modèle de prestation de service actuel<sup>3</sup>

SECTEUR	ENTITÉ/ORGANISME	FOURNITURE D'INFORMATION GÉNÉRALE JURIDIQUE	NAVIGATION	SERVICES D'AIGUILLAGE PERSONNALISÉS	RÉSOLUTION DIRIGÉE PAR UN MODÉRATEUR	ÉLABORATION D'UNE ENTENTE	SOUTIEN POUR FINALISER ET DÉPOSER UNE ENTENTE
Public	Centre de ressources en justice familiale	X					
Public	Section du droit de la famille de Justice Manitoba	X	X	X	X	X	X
Public	Services aux victimes	X		X			
Public	Status of Women (Sustainable Development)	X	X	X	X		
Public	Société d'aide juridique du Manitoba			X		X	X
Public	Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	X		X			
Public	Service de fixation d'un nouveau montant de pension alimentaire pour enfants	X		X			
Public	Conciliation familiale	X	X	X	X	X	X
Public	Cour du Banc de la Reine Division de la famille	X	X				X

<sup>33</sup> Dans le Discours du Trône de 2018, le gouvernement du Manitoba s'est engagé à « déposer des dispositions législatives en vue de tester un service de résolution familiale à Winnipeg au cours des trois prochaines années. Ce sera le premier du genre au Canada. L'objectif de ce nouveau service est d'offrir une résolution de conflit opportune et d'appuyer des relations familiales stables et plus saines à long terme, de réduire les troubles de santé mentale et physique liés aux conflits et de soutenir les membres des familles aux prises avec la violence familiale. Il comprendra un processus guidé à guichet unique avec triage précoce, évaluation et suivi. Le service offrira aussi un mécanisme de résolution obligatoire dirigé par un modérateur, pour aider les familles à parvenir à un consensus, des services d'aiguillage adaptés à chaque couple et famille, du soutien pour la finalisation et le dépôt d'une entente ainsi que l'aide d'un arbitre, pour une prise de décisions rapides et justes. »

Un éventail de fournisseurs de services (indiqués à gauche) fournissent aujourd'hui les services susmentionnés dans le cadre du modèle actuel du droit de la famille. Cependant, il y a des lacunes et les efforts des fournisseurs de services font double emploi. La Table de collaboration peaufinera ce résumé afin de contribuer à l'harmonisation des efforts et à l'élaboration de conseils sur la façon d'offrir un continuum plus homogène de services aux familles du Manitoba.

Public	Service de police de Winnipeg	X		X			
Public	Faculté de droit, Université du Manitoba	X					
ONG	Legal Help Centre	X	X	X	X	X	X
ONG	Community Legal Education Association	X	X	X	X	X	X
ONG	InfoJustice Manitoba (centre d'information juridique en français)	X					
ONG	Family Law Access Centre-Société du Barreau du Manitoba	X	X			X	
ONG	Médiation familiale Manitoba	X	X	X	X	X	X
ONG	Services de médiation Winnipeg		X	X	X		
ONG	Manitoba Centre for Families in Transition		X	X	X		
ONG	Soutien à la violence familiale	X	X	X			
ONG	Fournisseurs de services qui aident à améliorer l'accès à la justice pour tous les Manitobains mais qui ne sont pas dans le droit de la famille	X					
ONG	Institut de règlement extrajudiciaire des différends du Manitoba	X	X		X		
ONG	Agence d'accès des enfants de Winnipeg	X	X				
Privé	Avocat du droit de la famille collaboratif	X	X	X	X	X	X
Privé	Conseiller financier, comptable, service de dette				X		
Privé	Fournisseurs de services de médiation, de conciliation ou d'arbitrage	X	X	X	X		

## Annexe C – Difficultés relatives au soutien familial

### Carte bleue

#### DÉFI

***Les couples et les familles qui souhaitent se séparer, divorcer ou régler un litige portant sur la garde des enfants, les aliments au profit du conjoint ou des enfants ou encore les biens dépendent en grande partie des tribunaux. Notre système judiciaire est contradictoire, complexe, onéreux et lent. Pour beaucoup de personnes, il est inaccessible et inabordable.***

Notre système de droit de la famille est juridiquement fondé. Les réponses juridiques, souvent contradictoires, à des éléments qui sont, essentiellement des besoins sociaux, relationnels et financiers, peuvent causer du tort aux familles. Nous devons distinguer les enjeux sociaux, relationnels et financiers auxquels les clients font face des enjeux juridiques. Les familles ont besoin de voies pour accéder à l'aide sociale, relationnelle et financière dont elles ont besoin, à l'extérieur des processus juridiques contradictoires et hors des tribunaux.

Nous sommes dotés d'une gamme diversifiée de professionnels engagés qui soutiennent les familles. Les fournisseurs de services publics, privés et non gouvernementaux fournissent une gamme de soutien, mais des lacunes demeurent. Beaucoup d'outils et de ressources existent, mais il est difficile de trouver du soutien et de l'utiliser. Les soutiens gratuits ont des capacités limitées. Les soutiens et la navigation préliminaires sont insuffisants pour répondre aux besoins. Le soutien public arrive souvent trop tard dans l'expérience d'une famille, après que le conflit a escaladé. Beaucoup n'ont pas accès au soutien privé.

Cette situation laisse beaucoup de familles se débrouiller seules, forcées d'apprendre un système juridique complexe pour parvenir à le naviguer.

Nous voulons des idées qui aident les Manitobains à prendre des décisions et à les finaliser afin de clore ce chapitre de leur vie.

***Nous pouvons progresser rapidement, mais nous avons besoin de votre aide!***

---

**MISSION :** *Nous devons améliorer considérablement l'expérience des familles. La Province du Manitoba veut fournir des services publics durables qui améliorent la qualité de vie des Manitobains. Nous souhaitons nous associer avec d'autres intervenants pour offrir un continuum de soutiens abordables. Ceux-ci peuvent comprendre de nouveaux outils ou de nouvelles ressources, ou encore des moyens qui assurent la prestation de soutiens.*

---

## **NOUS AVONS BESOIN DE VOTRE AIDE**

Nous ferons participer les Manitobains aux décisions qui les concernent. Nous écouterons et comprendrons l'expérience de nos clients, puis utiliserons cette information pour élaborer et exploiter des services qui fonctionnent mieux et à moindre coût. Nos clients sont des membres de la famille qui ont déjà vécu ou qui sont en train de vivre une séparation ou un divorce, et leurs fournisseurs de services.

Les entrepreneurs, l'industrie, les établissements postsecondaires, les artistes, les concepteurs et la communauté dans son ensemble ont aussi des commentaires qui peuvent accroître le soutien aux familles pour le bien commun de notre province. Notre approche les fera aussi participer.

### ***Nous devons travailler dans le cadre suivant :***

- améliorer l'accès à la justice;
- offrir un continuum de soutiens dans différents domaines, notamment l'information, la navigation, la résolution dirigée par un modérateur, l'élaboration d'ententes, les services d'aiguillage personnalisés et le soutien pour finaliser et déposer une entente;
- accroître le soutien pour les personnes en situation de violence familiale;
- traiter d'une vaste gamme de besoins (c.-à-d. pas de conflit à conflit important et faible à haute complexité) tout en respectant la diversité (p. ex., le sexe, l'âge, différentes confessions, autochtones, immigrants, union de même sexe, etc.);
- mettre en œuvre un nouveau projet pilote triennal de service de résolution familiale à Winnipeg qui :
  - servira de 3 000 à 5 000 clients par année;
  - entrera en service dans environ un an;
  - fournira un continuum de soutiens gratuits et abordables;
  - répondra sans difficulté aux demandes imprévues;
  - mettra à l'essai les nouveaux éléments sans investir dans des ressources permanentes ni dans l'infrastructure;
  - sera suffisamment flexible pour s'adapter et s'améliorer continuellement;
  - coûtera la même chose (ou moins) en temps et en argent que les processus existants.

### **Nous aimerions entendre des idées qui...**

- réduisent le coût social des conflits des familles en temps, en argent ou en difficultés qu'elles endurent;
- nécessitent un investissement initial modeste si elles montrent un rendement des investissements élevé pendant le projet pilote;
- mettent à profit la collaboration entre les trois secteurs (c.-à-d., public, privé, non gouvernemental/communautaire);



- tirent parti des technologies pour fournir une présence en ligne robuste en tout temps;
- permettent le libre-service à ceux qui le désirent.

***Nous ne nous intéressons pas aux idées qui...***

- sont axées sur le milieu urbain; les idées doivent pouvoir être appliquées à l'échelle des collectivités du Manitoba à la suite d'un projet pilote de trois ans à Winnipeg;
- répondent aux besoins des clients actuels seulement. Nous devons tenir compte du fait que les besoins évoluent;
- améliorent les intérêts d'un intervenant en excluant les intérêts des autres.

## ANNEXE D – Participants aux consultations sur le droit de la famille

Plusieurs Manitobains ont fait part de leurs expériences personnelles et souvent difficiles concernant une séparation ou un divorce, et ont fourni des commentaires dans le cadre du processus de modernisation du droit de la famille. Beaucoup de professionnels travaillant dans le domaine du droit de la famille ont aussi fourni leur avis d'expert pour informer ces travaux.

Pendant le processus d'élaboration du rapport sur la modernisation du système de droit de la famille et des consultations subséquentes tenues par Justice Manitoba, des commentaires ont été fournis par plusieurs autres ministères gouvernementaux, ainsi que les organismes et intervenants suivants :

- Collaborative Practice Manitoba;
- Facilitated Solutions;
- les avocats du droit de la famille de partout au Manitoba;
- Société du Barreau du Manitoba
- les représentants des services privés de médiation;
- Association des juristes d'expression française du Manitoba;
- Community Legal Education Association
- Family Mediation Manitoba;
- Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba
- Legal Help Centre
- Ma Mawi-wi-chi-itata Centre
- Manitoba Association of Women's Shelters
- Association du Barreau du Manitoba – Une division de l'Association du Barreau canadien
- Mediation Services (Winnipeg);
- Manitoba Centre for Families in Transition;
- Ndinawemaaganag Endaawad;
- North Forge Technology Exchange;
- Nor'West Co-Op and A Woman's Place;
- Relish Branding;
- Collège Red River;
- groupe de soutien pour les pères qui ont de l'expérience avec les disputes liées à la garde d'enfants et aux droits de visite;
- groupe de soutien pour les femmes qui sont victimes de violence familiale causée par un partenaire intime;

- les Manitobains qui ont de l'expérience dans la séparation et le divorce et les enfants adultes ayant vécu une rupture familiale;
- les personnes de différents contextes professionnels qui ont fait part de leur expertise;
- Cour du Banc de la Reine – Division de la famille;
- les juges du Manitoba et d'autres provinces.