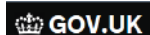
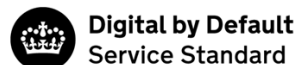


Transformation des tribunaux de la Colombie-Britannique et Tribunal de règlement civil : Activité d'apprentissage

Pour : ISAC - CPSSP et CDPISP, 13-08-2016

Par : Mac Campbell, Shannon Salter, Darin Thompson et James Anderson

Ordre du jour



Discovery

A short phase, in which you start researching the needs of your service's users, find out what you should be measuring, and explore technological or policy-related constraints.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Introductions	Who are your presenters?	Mac	5 min	1:30-1:35
Problem Domain & Context	What's the situation in Justice systems across Canada & beyond?	Mac	5 min	1:35-1:40
Canada's first Digital by Default Tribunal: The Civil Resolution Tribunal	What is the CRT? How is it serving the people of BC? How is it different than the status quo?	Shannon	20 min	1:40 – 2:00

Alpha



A short phase in which you prototype solutions for your users needs. You'll be testing with a small group of users or stakeholders, and getting early feedback about the design of the service.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Service Design	How to validate your service concept, ensuring you're serving real users and not entrenched interests?	Darin	15 min	2:00 – 2:15
Program Planning	Do you have a suitable technology platform? Are you reinventing the wheel? Are you set for success?	Mac	15 min	2:15 – 2:30

Beta



You're developing against the demands of a live environment, understanding how to build and scale while meeting user needs. You'll also be releasing a version to test in public.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Digital Service Delivery Rapidly improve your service right before the public's eyes!	Learn how to launch a digital service, rapidly capture user feedback, and drive enhancements. Manage increasing complexity as you scale to multiple organizations & services.	James	15 min	2:30 – 2:45
Audience Volunteer Sonja's Story	Solution Explorer demo – Can this self-help tool successfully guide an audience volunteer to an early resolution?	Darin	15 min	2:45 – 3:00

Live



The work doesn't stop once your service is live. You'll be iteratively improving your service, reacting to new needs and demands, and meeting targets set during its development.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Q&A	Questions, answers and discussion with members of the audience.	Mac/All	30 min	3:00-3:30



Discovery

A short phase, in which you start researching the needs of your service’s users, find out what you should be measuring, and explore technological or policy-related constraints.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Introductions	Who are your presenters?	Mac	5 min	1:30-1:35
Problem Domain & Context	What’s the situation in Justice systems across Canada & beyond?	Mac	5 min	1:35-1:40
Canada’s first Digital by Default Tribunal: The Civil Resolution Tribunal	What is the CRT? How is it serving the people of BC? How is it different than the status quo?	Shannon	20 min	1:40 – 2:00

<p>Mac Campbell Directeur, Transformation des activités</p>	<p>Mac Campbell compte 16 ans d'expérience de la GI/TI, dans le secteur privé et le secteur public, est titulaire d'un diplôme de premier cycle en gestion de la technologie de l'information et détenteur de nombreux titres en gestion de projets, comme professionnel de la gestion de projets et propriétaire accrédité de produits Scrum; il pilote les volets de technologie de l'Initiative de transformation des tribunaux depuis 2012.</p>
<p>Shannon Salter Présidente du Tribunal de règlement civil</p>	<p>Shannon Salter est la présidente du Tribunal de règlement civil et professeure adjointe à l'École de droit Allard de l'UBC, où elle enseigne le droit administratif et l'éthique juridique. Elle a obtenu un BA (2001) et un LLB (2005) de l'Université de la Colombie-Britannique et une LLM de l'Université de Toronto (2011). M^{me} Salter a été assistante judiciaire à la Cour suprême de la Colombie-Britannique, a travaillé plusieurs années dans le contentieux d'un grand cabinet d'avocats de Vancouver et a été vice-présidente du Tribunal d'appel de l'indemnisation des accidentés du travail.</p>
<p>Darin Thompson Conseiller juridique (Innovation)</p>	<p>Darin Thompson, le plus grand expert en règlement des différends en ligne au Canada, a une longue expérience des initiatives de transformation de la justice mettant en cause les cours et les tribunaux. Il dirige actuellement le travail de son équipe en ingénierie de la connaissance, en assurant la coordination d'une équipe d'avocats, d'experts en politique et de rédacteurs vulgarisateurs pour l'élaboration du contenu juridique de l'explorateur de solutions.</p>
<p>James Anderson Gestionnaire de programme à PwC</p>	<p>James Anderson est un spécialiste de la transformation numérique, qui a de l'expérience en gestion de projets et de programmes dans plusieurs grands programmes de transformation de la technologie dans le secteur public en C.-B. et en Australie. Il a aussi une grande expérience diversifiée du développement de produits et saura mettre à profit son expertise de l'alignement des programmes, de la commercialisation et de l'expansion des SRD à d'autres secteurs de compétence et géographiques.</p>



<https://representingyourselfcanada.com/>
<https://youtu.be/MPrpIVHfnsU>

La transformation des tribunaux rendra l'accès à la justice plus facile, rapide et abordable pour tous les Britannico-Colombiens en permettant l'accès convivial et multimodes à la justice administrative d'une façon qui favorise l'accessibilité, l'efficacité, l'efficience et l'équité.

Résultats stratégiques souhaités

- Accroître la prévention et favoriser le règlement rapide des différends.
- Accroître la satisfaction de l'utilisateur par l'expérience de service.
- Maximiser la valeur des sommes investies pour les contribuables et les utilisateurs.
- Renforcer la capacité du secteur de la justice à atteindre les objectifs liés à la sécurité publique, à la justice et à la protection de l'environnement.



Innovation technologique par l'entremise des outils partagés

L'Initiative de transformation des tribunaux développe des capacités technologiques et opérationnelles spécialement conçues pour profiter à de multiples tribunaux.



Civil Resolution Tribunal

Shannon Salter, présidente

Qu'est-ce que le Tribunal de la résolution civile (*Civil Resolution Tribunal*, ou CRT)?



Il fait partie du système de justice.

C'est le 1^{er} tribunal en ligne au Canada.



Il rend le système de justice accessible au public.

Compétence relative à la propriété condominiale

Le CRT **peut** trancher des différends en matière de propriété condominiale, notamment ceux qui sont liés :

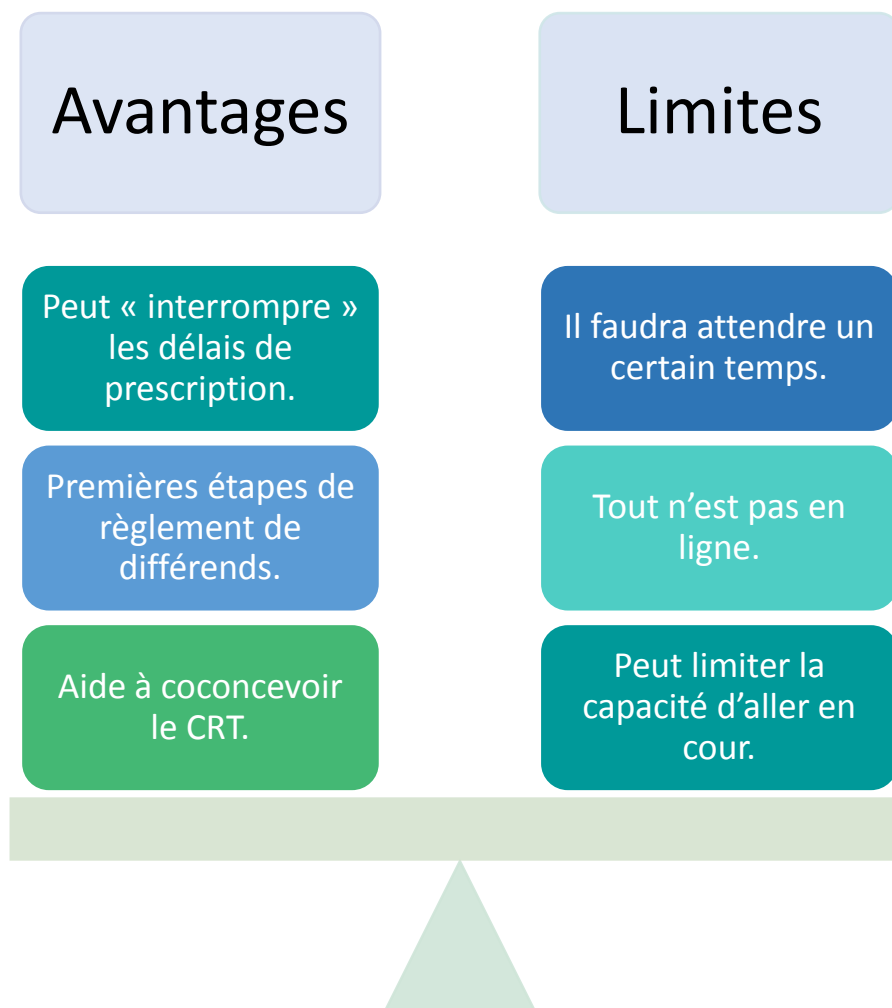
- aux frais et aux amendes;
- aux actions inéquitables du conseil de copropriété ou de la majorité des propriétaires;
- à l'interprétation et à l'application :
 - des règlements en matière de propriété condominiale;
 - des lois;
 - des règlements;
- aux problèmes relatifs aux assemblées générales annuelles;
- aux questions relatives aux réparations ou à la propriété commune.

Le CRT **peut** ordonner une société de copropriétaires assimilée, un propriétaire ou un locataire :

- de faire ou d'arrêter de faire quelque chose;
- de verser une somme d'argent.

Le CRT **ne peut pas** trancher des questions liées au droit foncier.

En quoi consiste la réception rapide des demandes de règlement en matière de propriété condominiale?



Pourquoi le CRT?



Accès

- Parties en milieu rural
- Complexité
- Soutien limité



Délai

- Environ de 7 à 11 mois (petites créances)
- Délais et arriérés



Coût

- Voyage
- Frais juridiques
- Frais de justice (propriété condominiale)



Proportion

- Processus génériques
- Mode alternatif de règlement des conflits (MARC) limité
- Peu de cas font l'objet d'un procès



Modification du CRT

Civil Resolution Tribunal Act (loi sur le Tribunal de règlement civil), adoptée en 2012

- Juridiction gracieuse :
 - la plupart des différends en matière de propriété condominiale;
 - les affaires de petites créances.

CRT Amendment Act (loi modifiant le Tribunal de règlement civil) adoptée en 2015

- Obligatoire pour :
 - les demandes de règlement en matière de propriété condominiale;
 - les petites créances

(montant maximal ↑ au fil du temps)

Méthode d'appel

Petites créances

- Appel à la cour provinciale
- Essentiellement un procès *de novo*
- Conséquences des coûts et des dépôts

Propriété condominiale

- Appel à la Cour suprême de la Colombie-Britannique
- Autorisation requise
- Question de droit

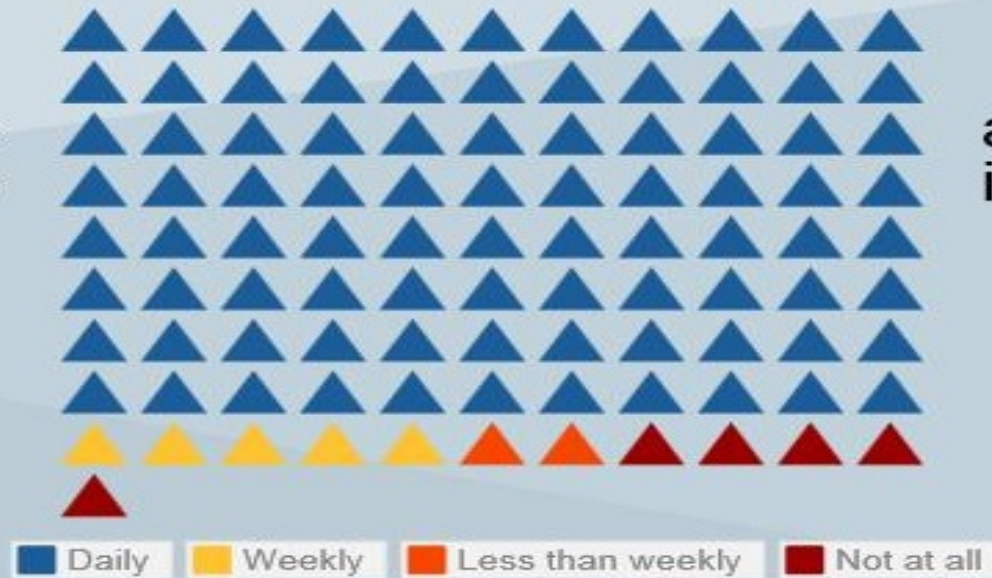
Online Civil Justice Services

Survey 2015

British Columbians are online

92% use the internet daily

another 5% use it weekly

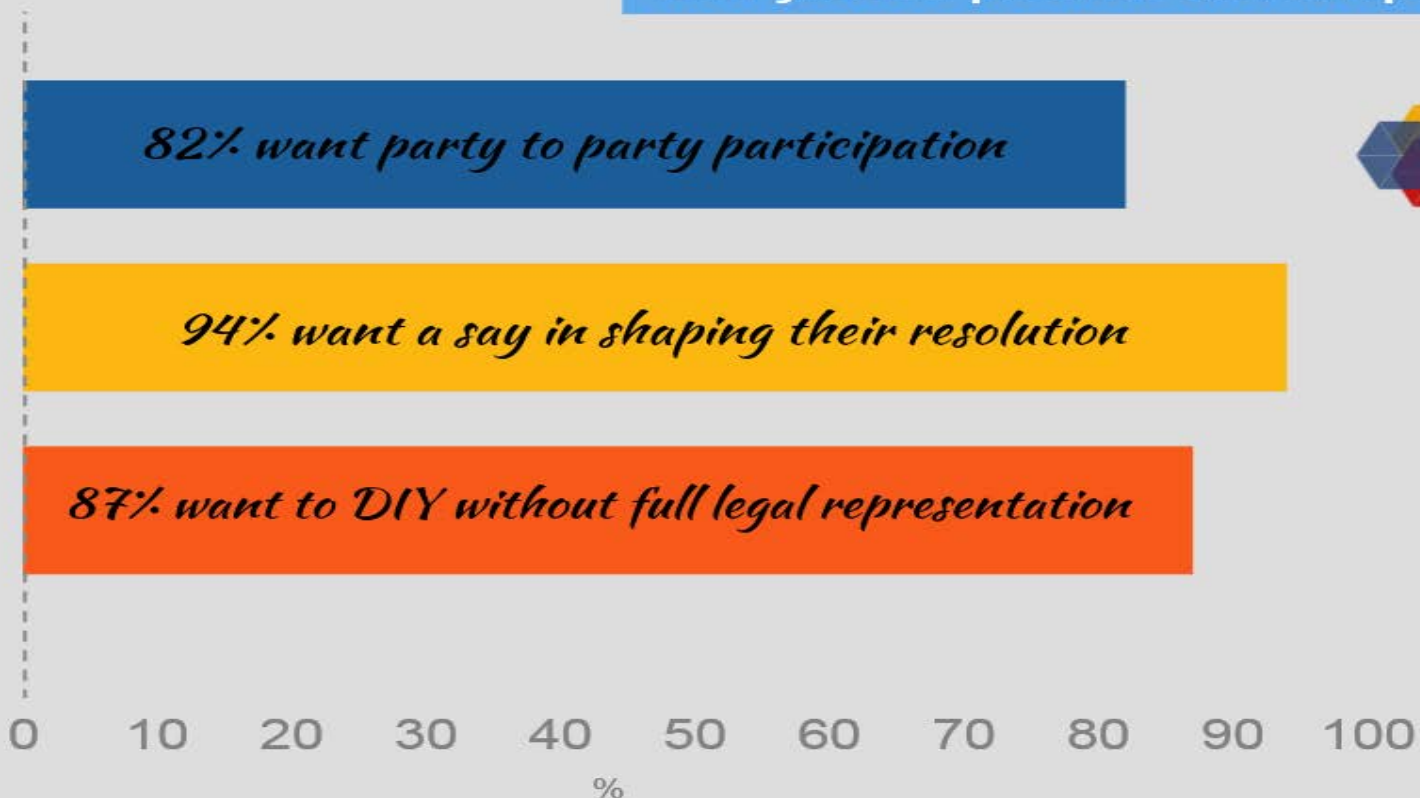


Civil Resolution
Tribunal

Online Civil Justice Services

Survey 2015

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



Civil Resolution
Tribunal



Online Civil Justice Services

Survey 2015

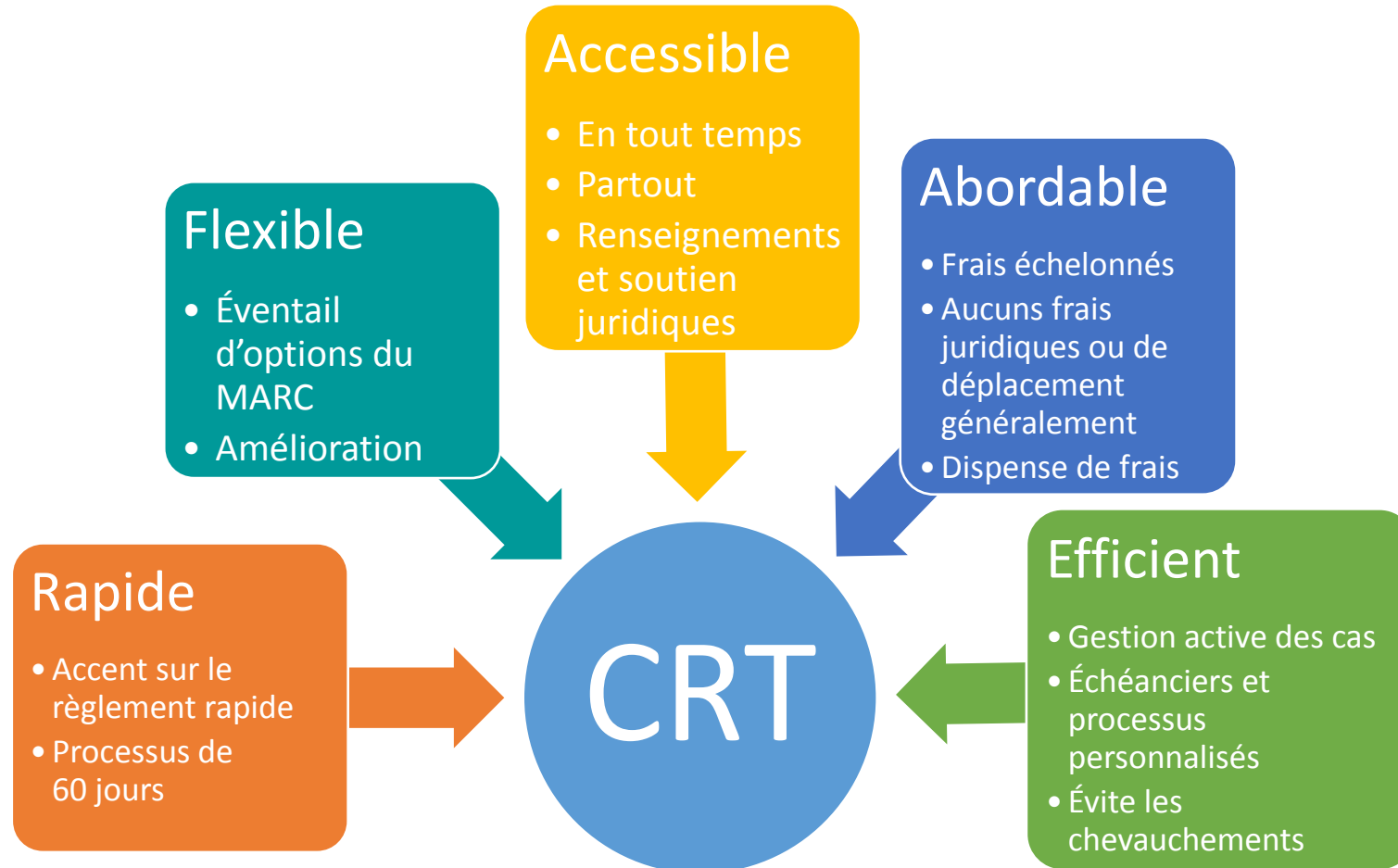


Civil Resolution
Tribunal

81%
would use an online civil justice process
that was user-friendly and available 24/7



Principes directeurs

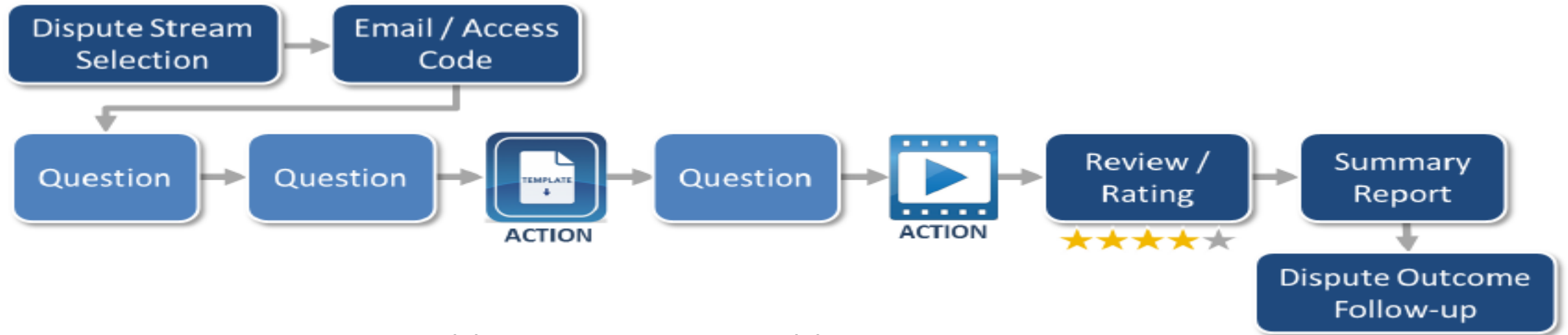


Vue d'ensemble du CRT

Nombre de différends



Explorateur de solutions



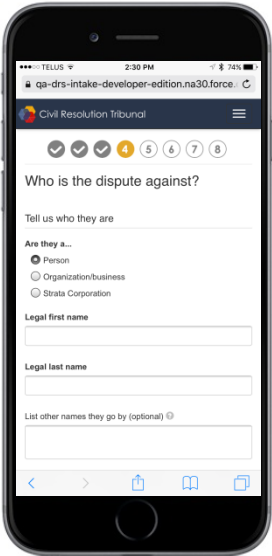
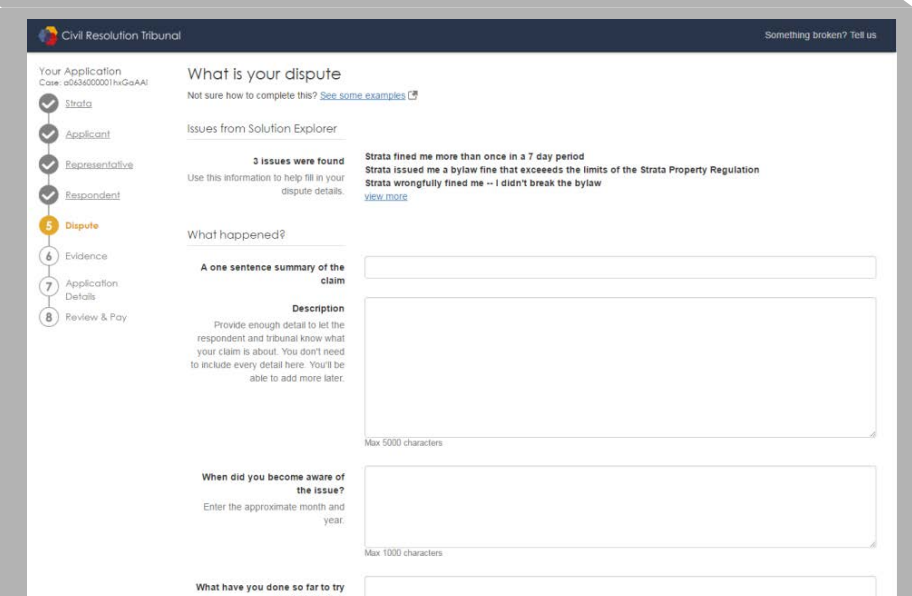
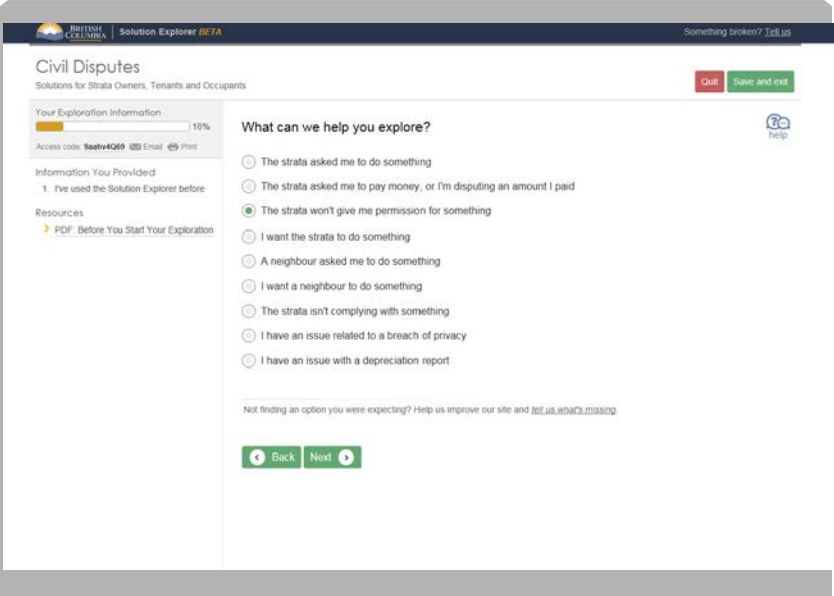
- Renseignements publics gratuits, accessibles en tout temps
- Parcours guidés
- Séance interactive de questions et réponses
- Outils, modèles et ressources
- Règlement ou préparation en vue du processus du CRT
- Essai bêta et améliorations en cours pour les différends en matière de propriété condominiale

2 Méthodes de règlement des différends de base (applications numériques)

Liées à une architecture de référence de règlement des différends



Fonctionne sur tout appareil moderne doté d'une conception « adaptative », d'un navigateur approfondi et d'un dispositif de test.



Qui s'appuie sur une plateforme commune e



Alpha

A short phase in which you prototype solutions for your users needs. You'll be testing with a small group of users or stakeholders, and getting early feedback about the design of the service.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Service Design	How to validate your service concept, ensuring you're serving real users and not entrenched interests?	Darin	15 min	2:00 – 2:15
Program Planning	Do you have a suitable technology platform? Are you reinventing the wheel? Are you set for success?	Mac	15 min	2:15 – 2:30

Origine de l'idée du CRT et méthode de validation de cette idée (~conception du service)



- Discovery**
A short phase, in which you start researching the needs of your service's users, find out what you should be measuring, and explore technological or policy-related constraints.
- Alpha**
A short phase in which you prototype solutions for your users needs. You'll be testing with a small group of users or stakeholders, and getting early feedback about the design of the service.
- Beta**
You're developing against the demands of a live environment, understanding how to build and scale while meeting user needs. You'll also be releasing a version to test in public.



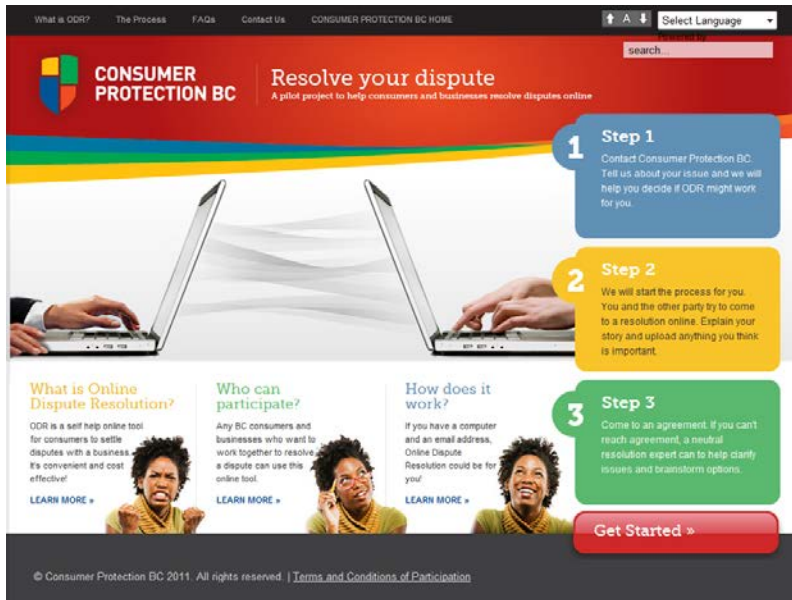
À l'échelle de la
province



1,5 emplacement

- Processus qui ne faisaient pas partie du projet pilote :
 - Toutes les créances de 25 000 \$ passent.
 - *Règlement rapide et conférence de préparation au procès devant un juge*
 - *Au besoin, procès devant un juge*
- Les processus pilotes étaient spécialisés selon le type de différend :
 - La plupart des créances de 5 000 \$ ou moins font directement l'objet d'un procès rapide devant des arbitres spécialisés.
 - Les demandes de règlement de dette financière de 25 000 \$ ou moins font l'objet d'un procès rapide devant un juge.
 - Toutes les autres demandes de règlement passent.
 - *Période de médiation obligatoire de deux heures avec un médiateur*
 - *Au besoin, audience de préparation au procès devant un juge*
 - *Au besoin, procès devant un juge*

- Retombées positives
 - Réduction de quelques arriérés
 - « Économie » de deux juges
 - Satisfaction élevée des utilisateurs – spécialement par rapport aux procès simplifiés
- Occasions d'amélioration
 - Seulement disponible à 1,5 emplacement
 - N'était pas en mesure de s'élargir
 - Taux de règlement
 - N'avait pas recours à la technologie
 - Ne plaçait pas les utilisateurs au cœur de l'expérience (encore des règles des cours, des formulaires judiciaires, des palais de justice).
 - Omettait de maximiser les coûts par cas
 - Aucun effort en cours pour promouvoir l'amélioration continue et la collecte de données



- Approche « Fais-le! » pour le règlement des différends en ligne
- Consumer Protection BC et le Property Assessment Appeal Board ont été les premiers adhérents.
- Partenariat avec Modria (le même que pour les règlements des différends en ligne d'eBay)

■ Avantages

- Faibles investissements, projets souples
- Bons résultats, mais volumes faibles
- Le règlement des différends en ligne est entré dans le paysage de la justice et du règlement des différends de la Colombie-Britannique.

■ Possibilités d'amélioration

- Conçu pour le commerce électronique
- Processus parallèles et absence d'approche stratégique et d'extensibilité
- Problèmes de rendement des serveurs canadiens




Travail conceptuel préliminaire avec les intervenants du milieu

- Engagement rapide des intervenants en matière de propriété condominiale
 - Associations de propriétaires de condominiums
 - Fondation immobilière
 - Avocats
- Conception d'expérience utilisateur (EU) préliminaire
 - Place les utilisateurs au cœur de l'expérience
 - Oriente le travail de conceptualisation, de développement et de mise en œuvre
 - Prend de l'ampleur et recueille des appuis
 - Crée un bassin de vérificateurs et de répondants aux enquêtes « motivés »

Exemple de développement de l'utilisateur type

Name	Arnold the Apathetic Avoider	Terry the Troublemaker
Goals	Avoid involvement or effort. Carefree living. A free ride.	Vigorously convince the world that they are right and those that disagree are wrong.
Key Tasks	Doesn't attend meetings or volunteer. Refuses council nominations or committees. Does not give proxies.	Lobby owners, initiate petitions and litigation. Invade council with emails
Attitudes / Beliefs	Doesn't want to be involved - apathetic. Someone else will take care of it. Sense on entitlement.	Believes the strata council is useless and ineffective. Listen to me because I'm right.
Environment	Well-educated owner. Skills would be useful on council. Impedes strata governance by not showing up. Won't read minutes or bylaws.	Middle class employee generally unhappy with life. Resident owner but not on the Strata Council.
Typical Day	Little interaction with neighbours. Comes and goes (to work, gym, etc).	Actively seek out things to complain about.
Quote	"Don't bother me, it's not my problem. Some else will take care of it."	"Why can't you see that I'm right and you're wrong"



1. Commencer
par consulter
les
utilisateurs

2. Toujours
répéter
l'étape 1

- ✓ Consulter
- ✓ Concevoir ce que nous devrions bâtir
- ✓ Consulter
- ✓ Dessiner ce à quoi il devrait ressembler une fois bâti
- ✓ Consulter
- ✓ Créer un prototype de ce que nous souhaitons bâtir
- ✓ Consulter
- ✓ Bâtir
- ✓ Consulter
- ✓ Peaufiner tout en bâtissant
- ✓ Consulter
- ✓ Améliorer ce que nous avons bâti

Comment

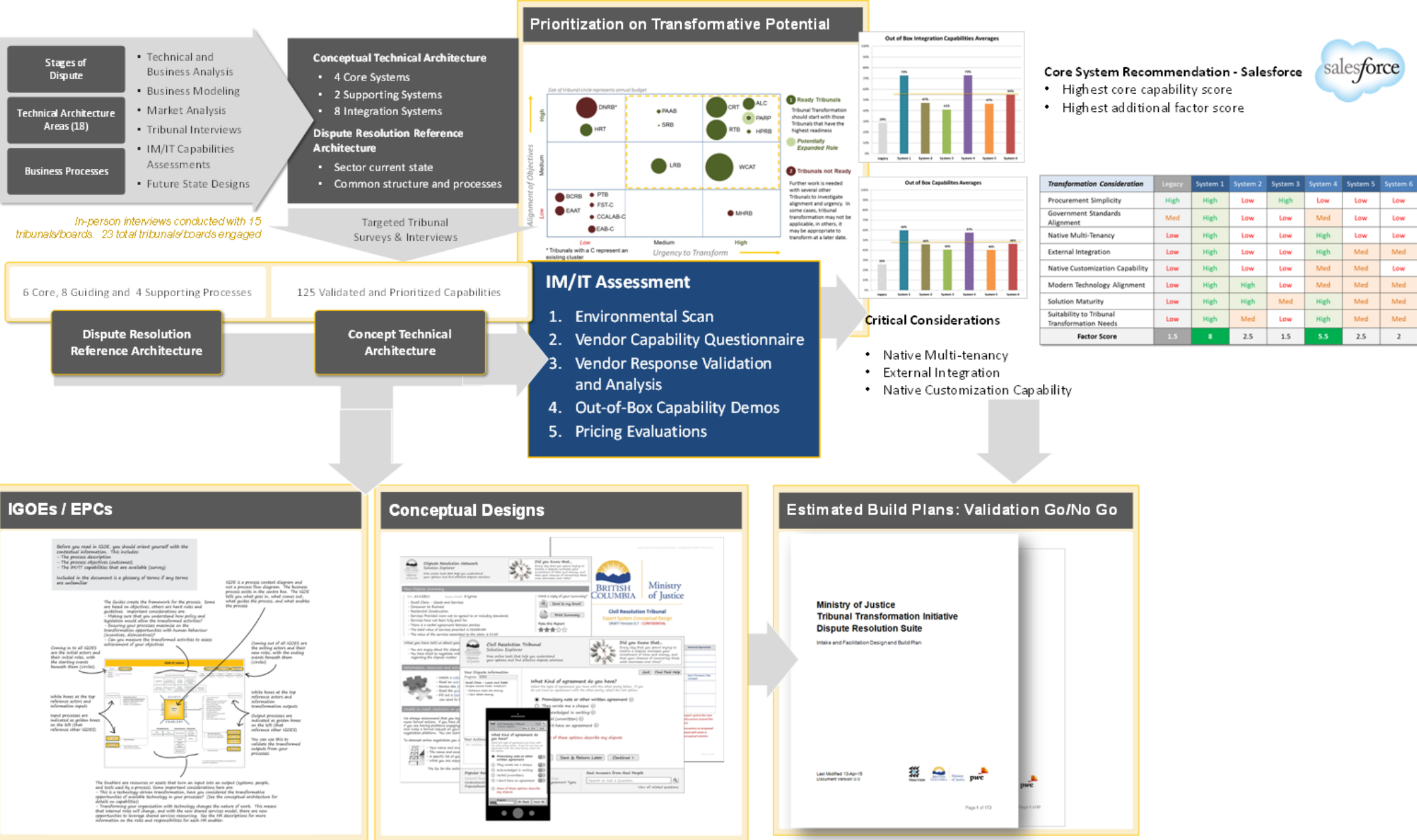
Comment lancer avec succès un nouveau processus de règlement des différends de bout en bout dans le cadre du tout premier tribunal en ligne du Canada (qui n'existe pas à l'heure actuelle)?

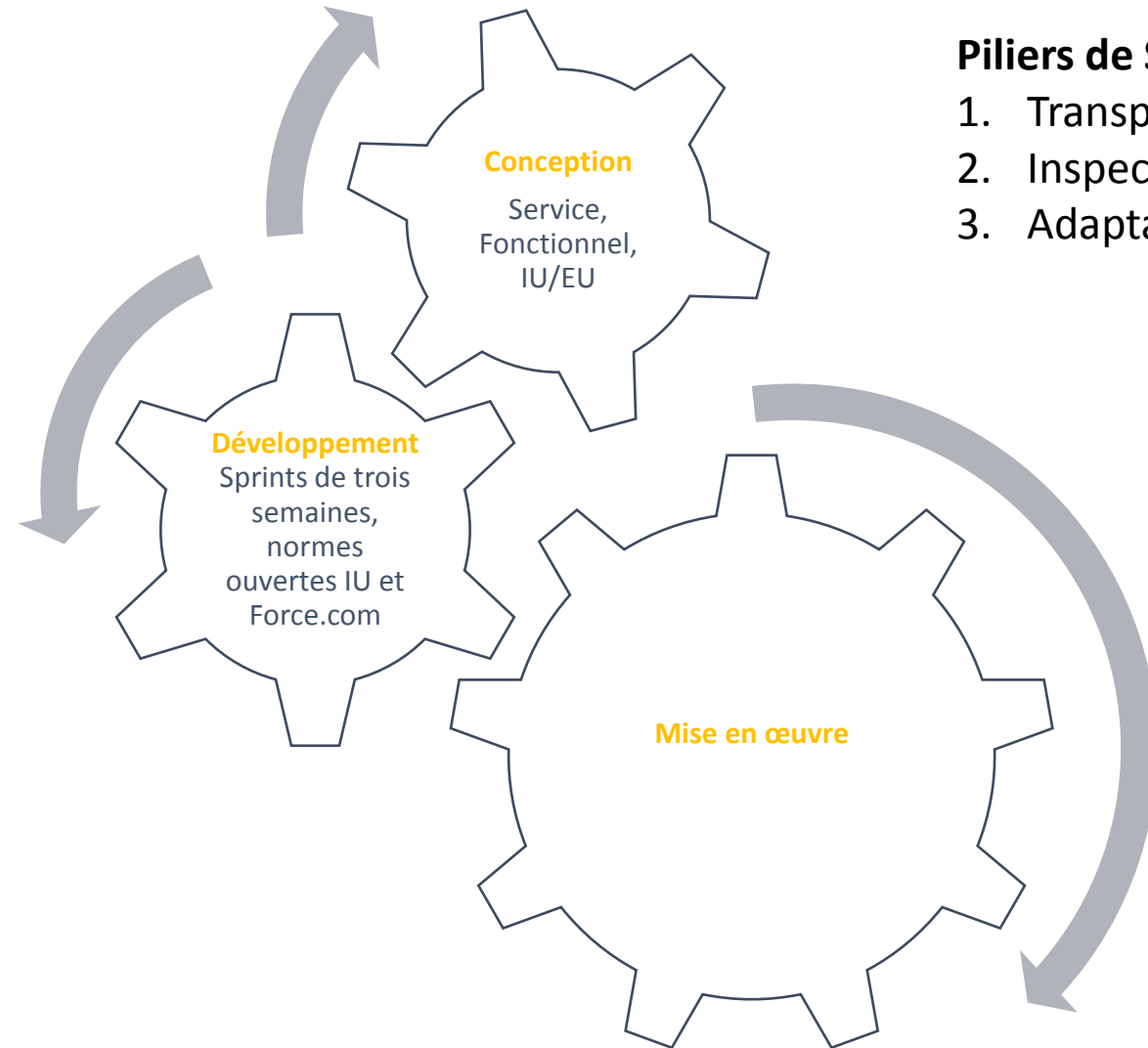
Tout en nous assurant que :

a) les logiciels peuvent facilement être réutilisés par d'autres tribunaux;

b) nous atténuons les risques relatifs à la technologie et aux activités :

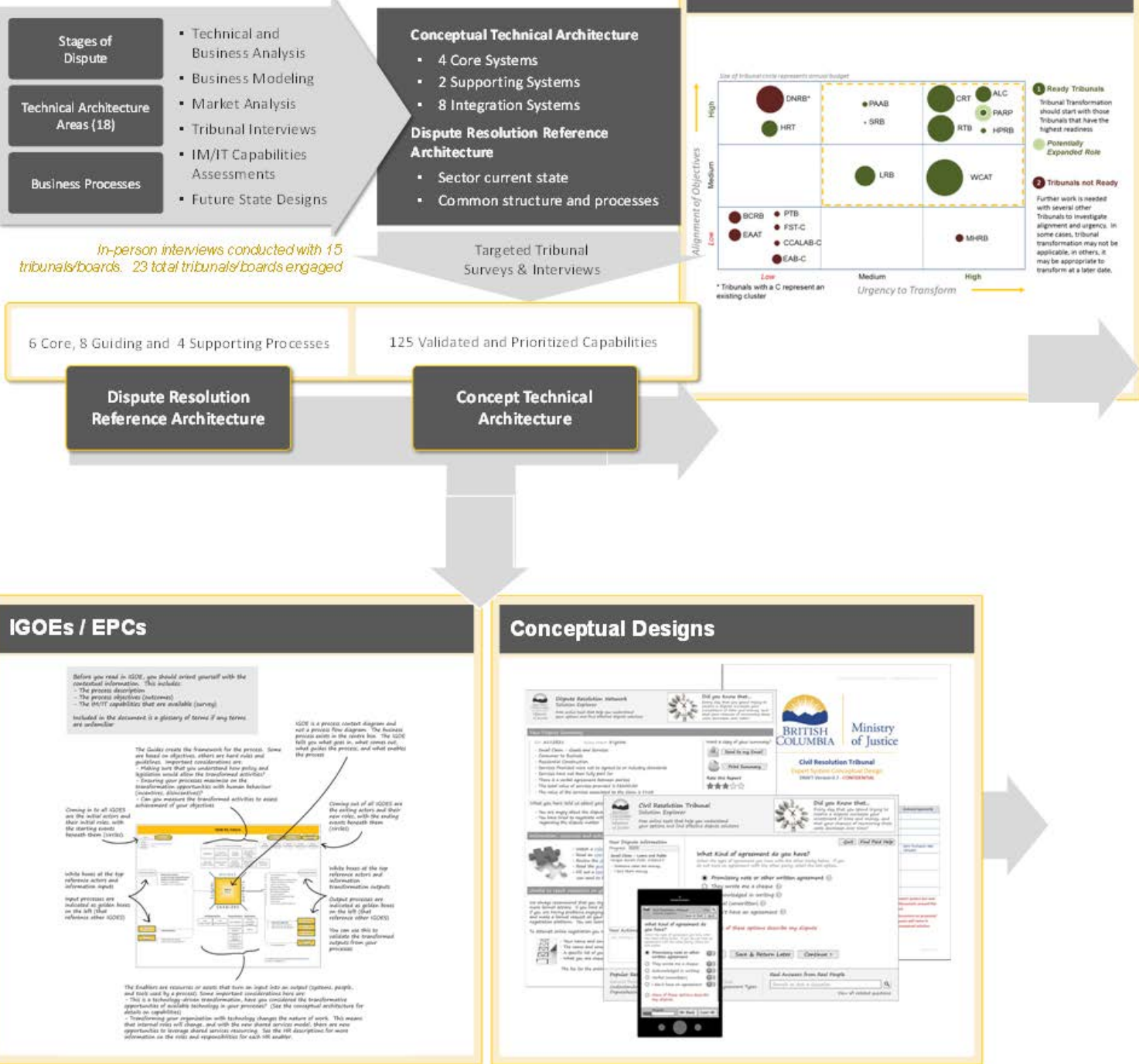
- Processus immatures
- Charge
- Attentes croissantes des entreprises et des citoyens
- Paysage technologique en évolution constante

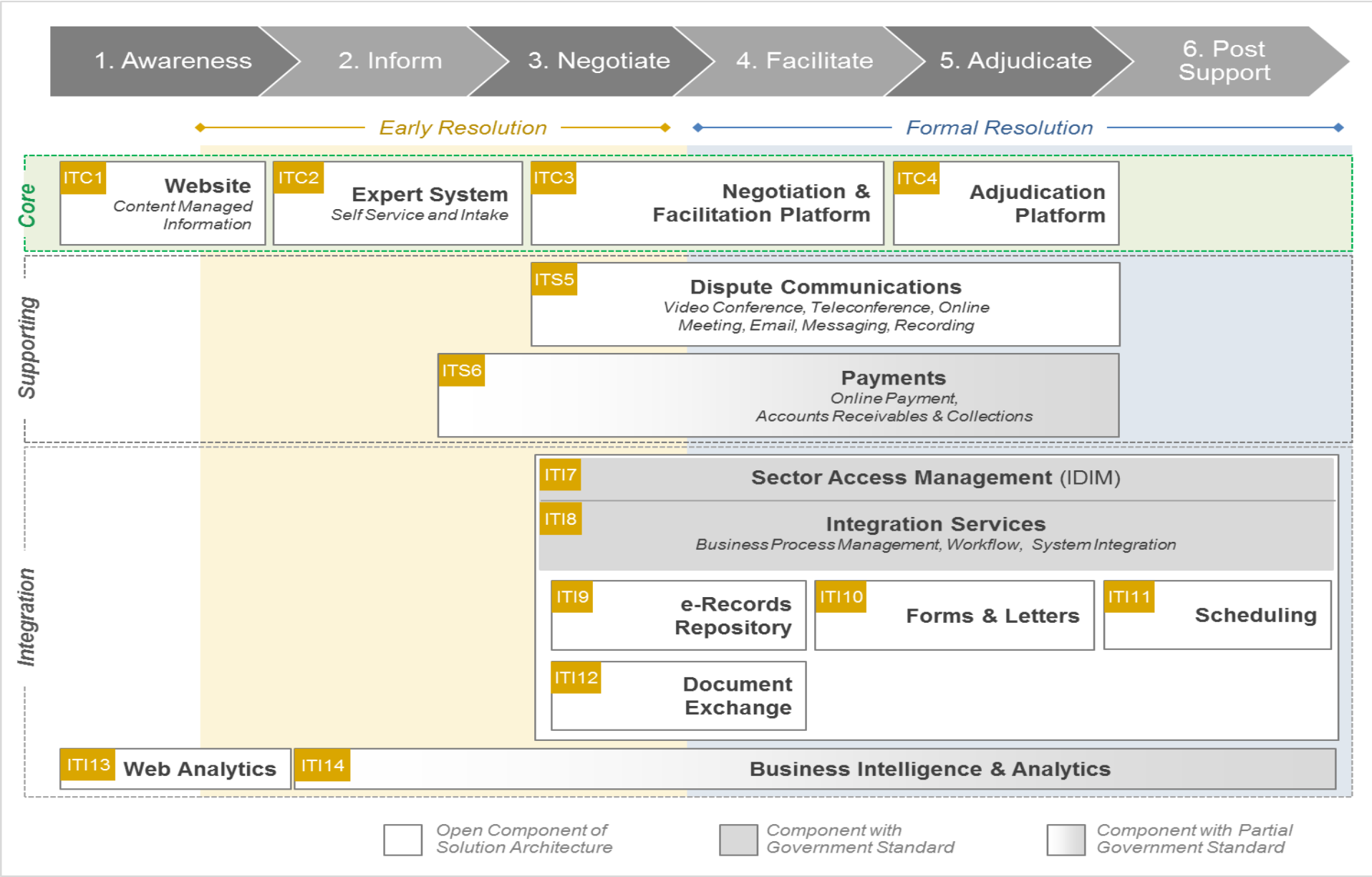


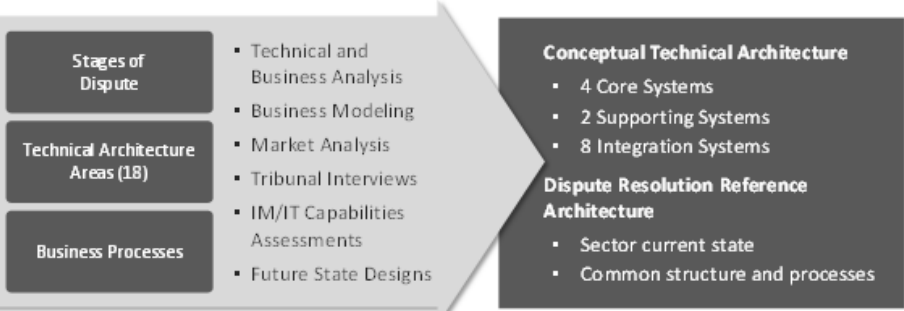


Piliers de Scrum :

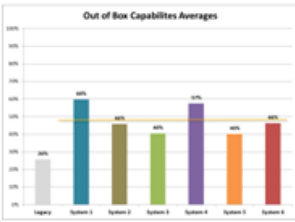
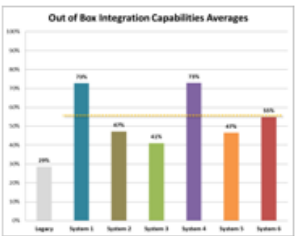
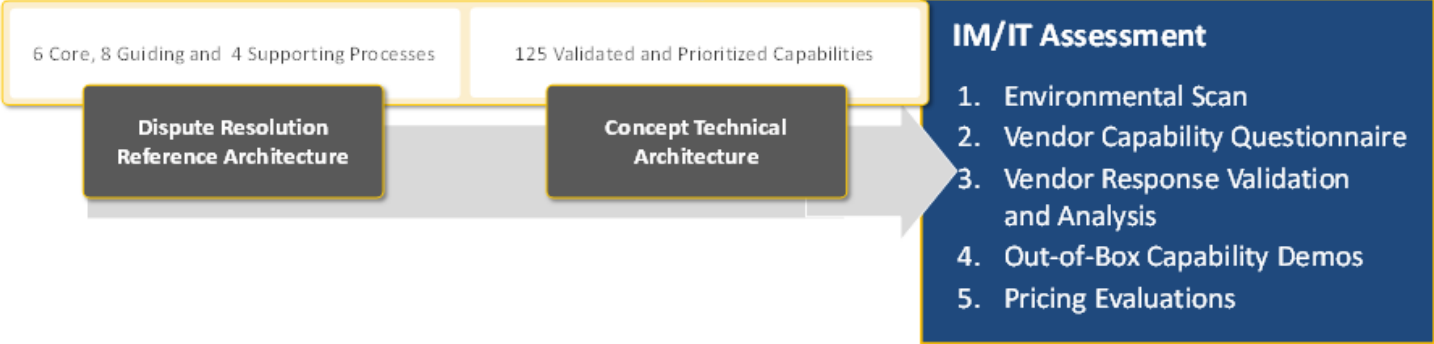
1. Transparence
2. Inspection
3. Adaptation







In-person interviews conducted with 15 tribunals/boards. 23 total tribunals/boards engaged



Core System Recommendation - Salesforce

- Highest core capability score
- Highest additional factor score



Transformation Consideration	Legacy	System 1	System 2	System 3	System 4	System 5	System 6
Procurement Simplicity	High	High	Low	High	Low	Low	Low
Government Standards Alignment	Med	High	Low	Low	Med	Low	Low
Native Multi-Tenancy	Low	High	Low	Low	High	Low	Low
External Integration	Low	High	Low	Low	High	Med	Med
Native Customization Capability	Low	High	Low	Low	Med	Med	Low
Modern Technology Alignment	Low	High	High	Low	Med	Med	Med
Solution Maturity	Low	High	High	Med	High	Med	Med
Suitability to Tribunal Transformation Needs	Low	High	Med	Low	High	Med	Med
Factor Score	1.5	8	2.5	1.5	5.5	2.5	2

Critical Considerations

- Native Multi-tenancy
- External Integration
- Native Customization Capability

Beta



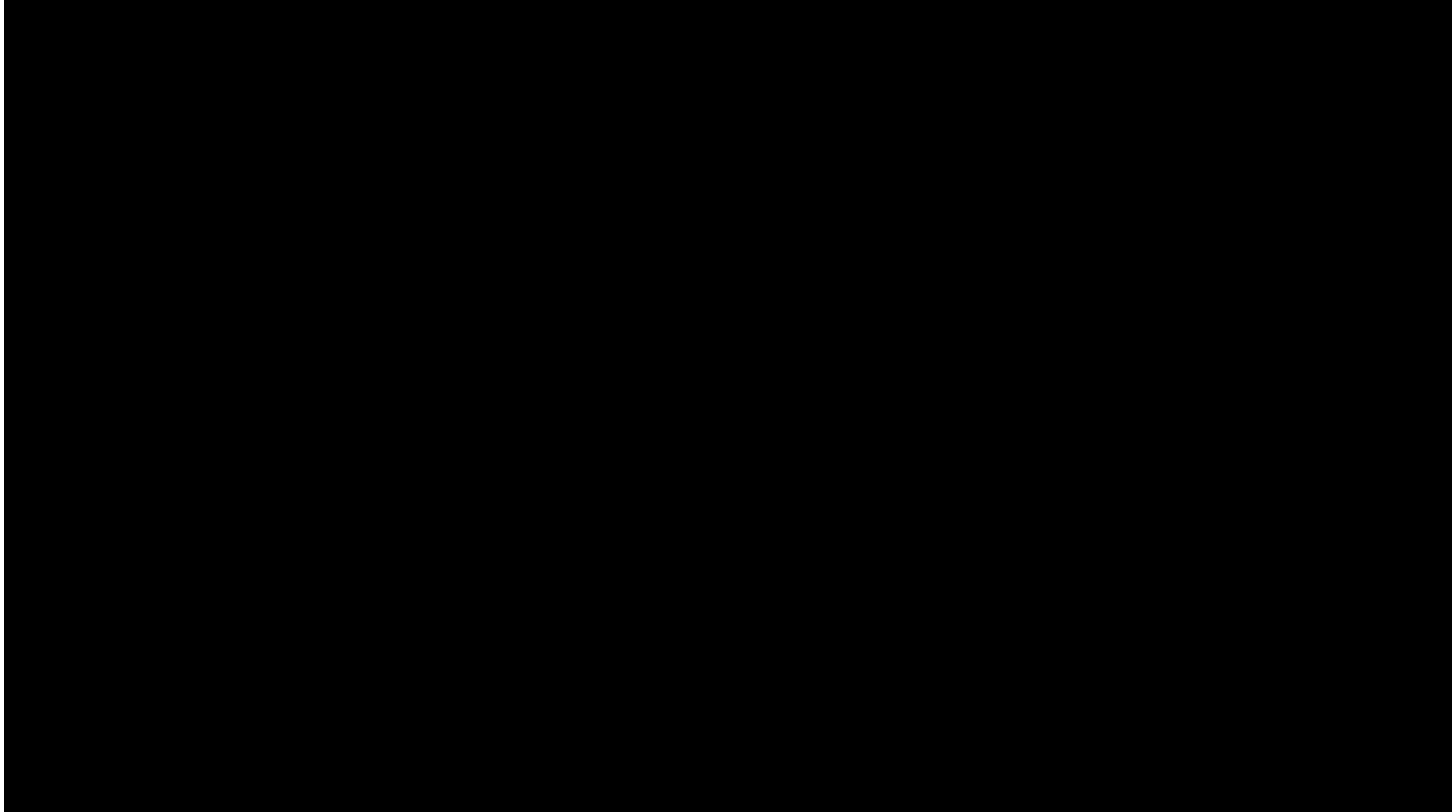
You're developing against the demands of a live environment, understanding how to build and scale while meeting user needs. You'll also be releasing a version to test in public.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Digital Service Delivery Rapidly improve your service right before the public's eyes!	Learn how to launch a digital service, rapidly capture user feedback, and drive enhancements. Manage increasing complexity as you scale to multiple organizations & services.	James	15 min	2:30 – 2:45
Audience Volunteer Sonja's Story	Solution Explorer demo – Can this self-help tool successfully guide an audience volunteer to an early resolution?	Darin	15 min	2:45 – 3:00



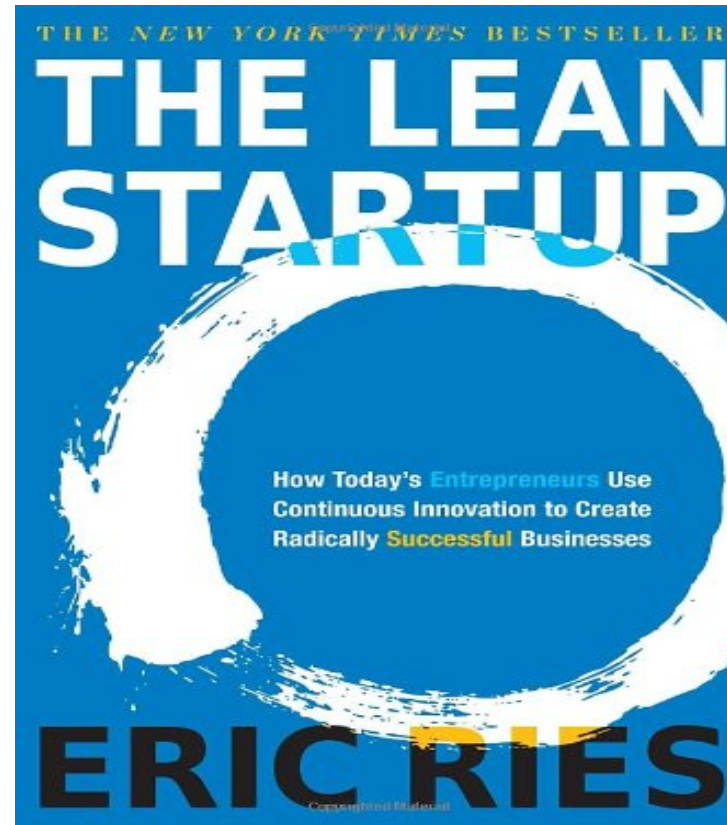
Digital by Default
Service Standard

 GOV.UK



Comment marier des pratiques exemplaires en matière de développement de logiciels agiles à un cadre de gouvernance fédéral typique?

Il n'est pas nécessaire de réinventer la roue. On peut choisir une approche qui existe déjà comme l'approche de démarrage allégé.



Types de changement

Produits

→ Optimisation

Stratégie

→ Pivot

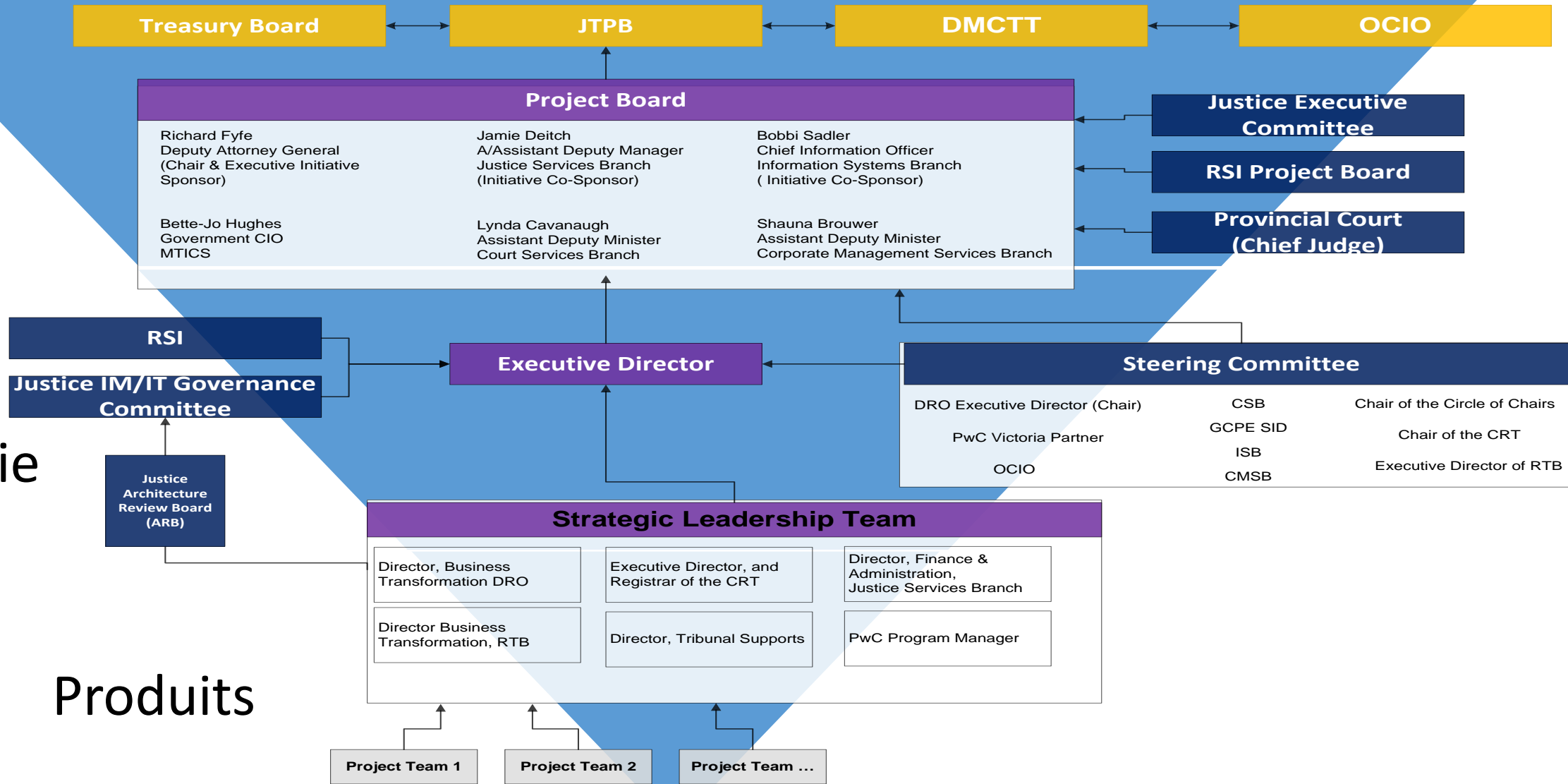
Vision

Démarrage allégé et notre cadre de gouvernance

Vision

Stratégie

Produits



Démarrage allégé et certains de nos artéfacts



CRTA/
ATSAA

Études de cas

Small Claims
Pilot Project
(2009)

Tribunal Transformation will make access to justice easier, faster and more affordable for all British Columbians by enabling user friendly, multi-channel access to administrative justice in a way that enhances access, efficiency, effectiveness and fairness.

Desired Strategic Outcomes

- Increase the prevention and early, speedy resolution of disputes
- Increase user satisfaction with the service experience
- Maximize value for money for taxpayers and users
- Increase the capacity of the justice sector to support public safety, justice and environment protection objectives.

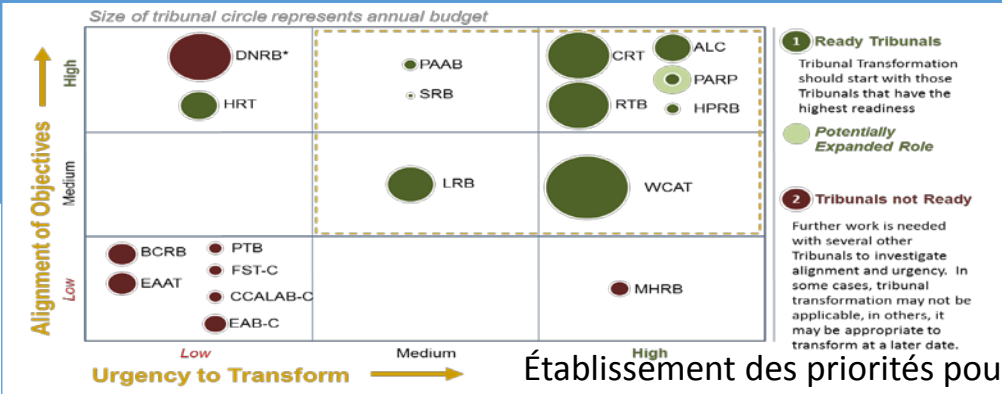


Technology-enabled innovation through shared tools

The Tribunal Transformation Initiative is developing technology and business capabilities specifically designed to benefit multiple Tribunals

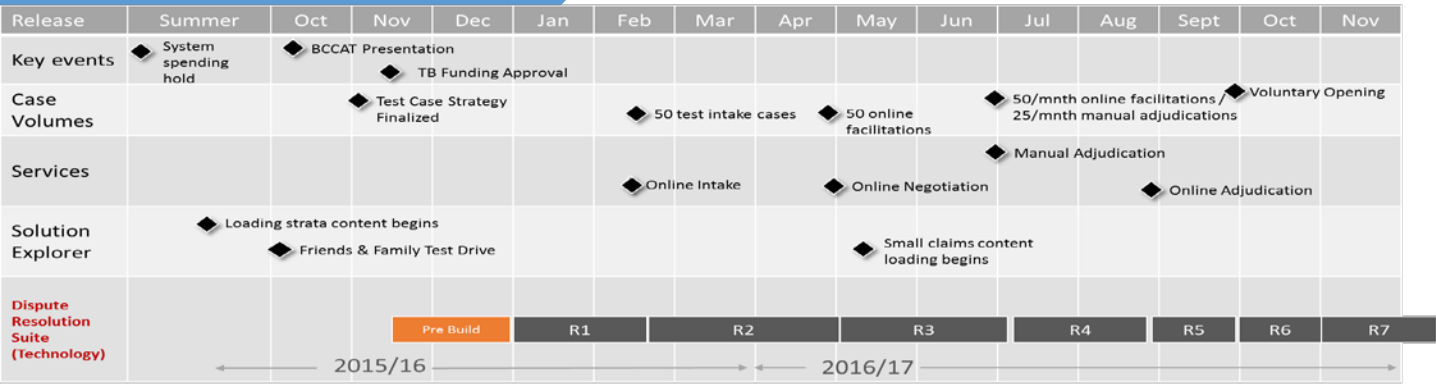
Vision

Stratégie

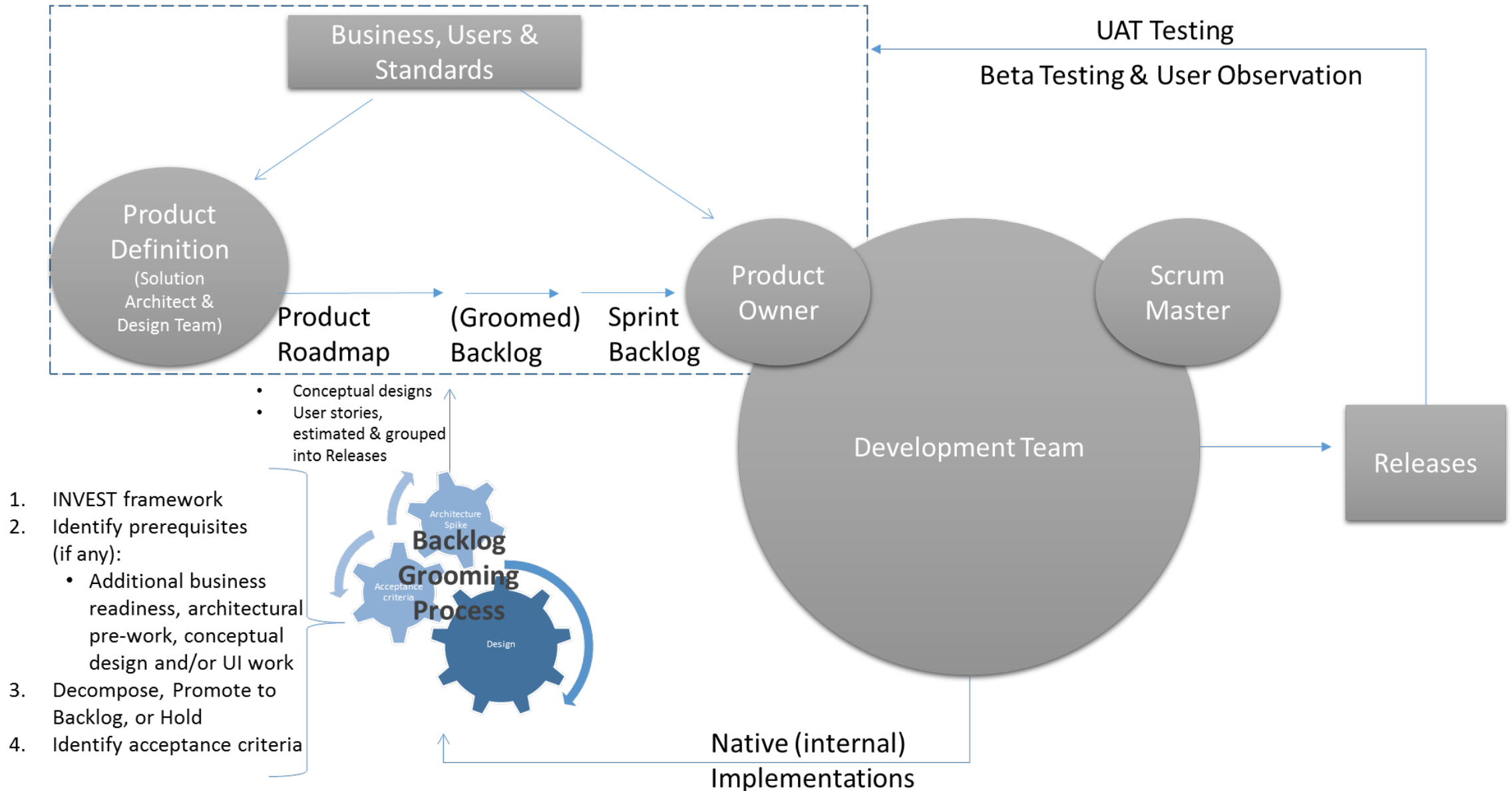


Évaluation de la GI/TI

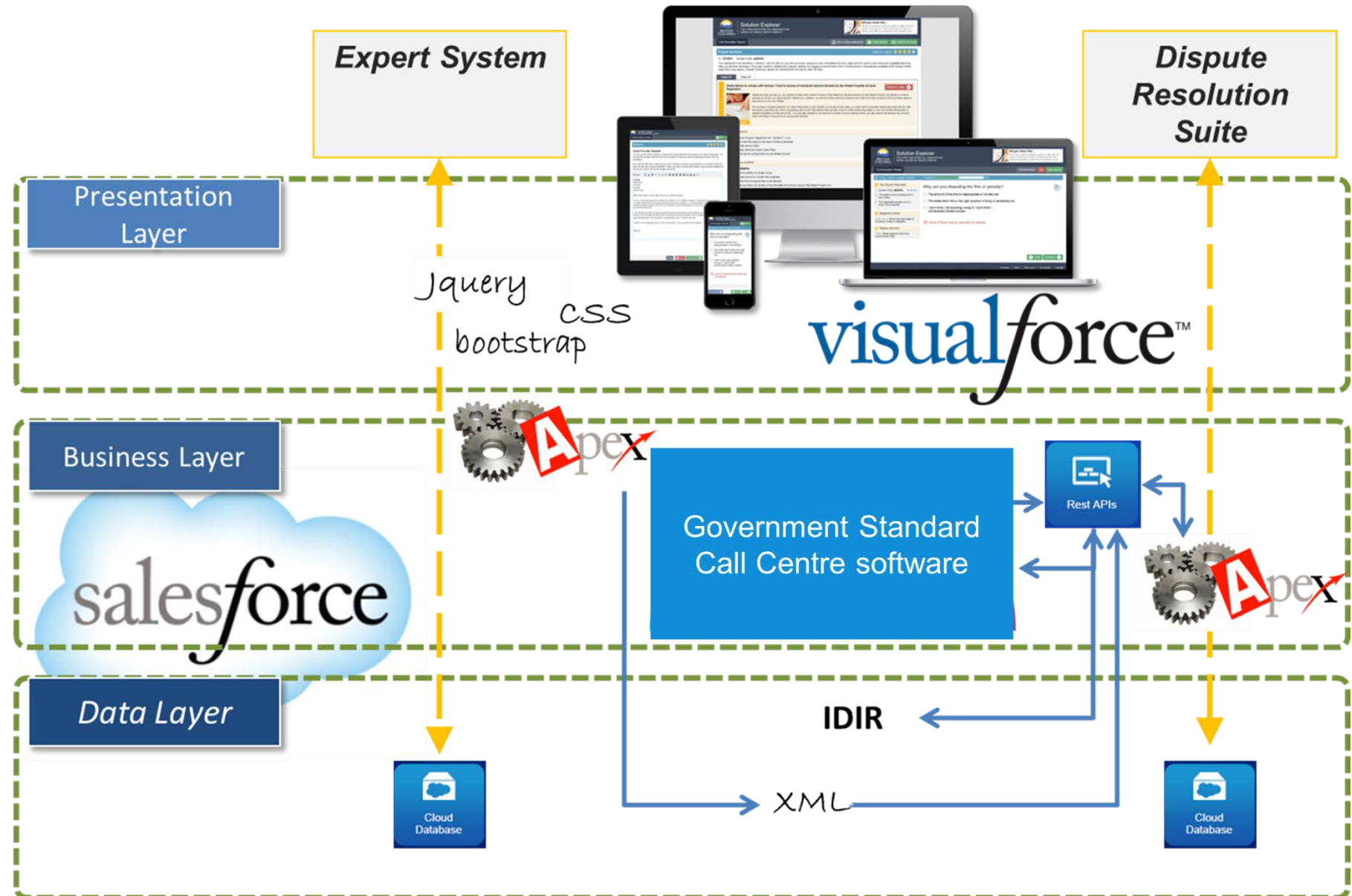
Produits

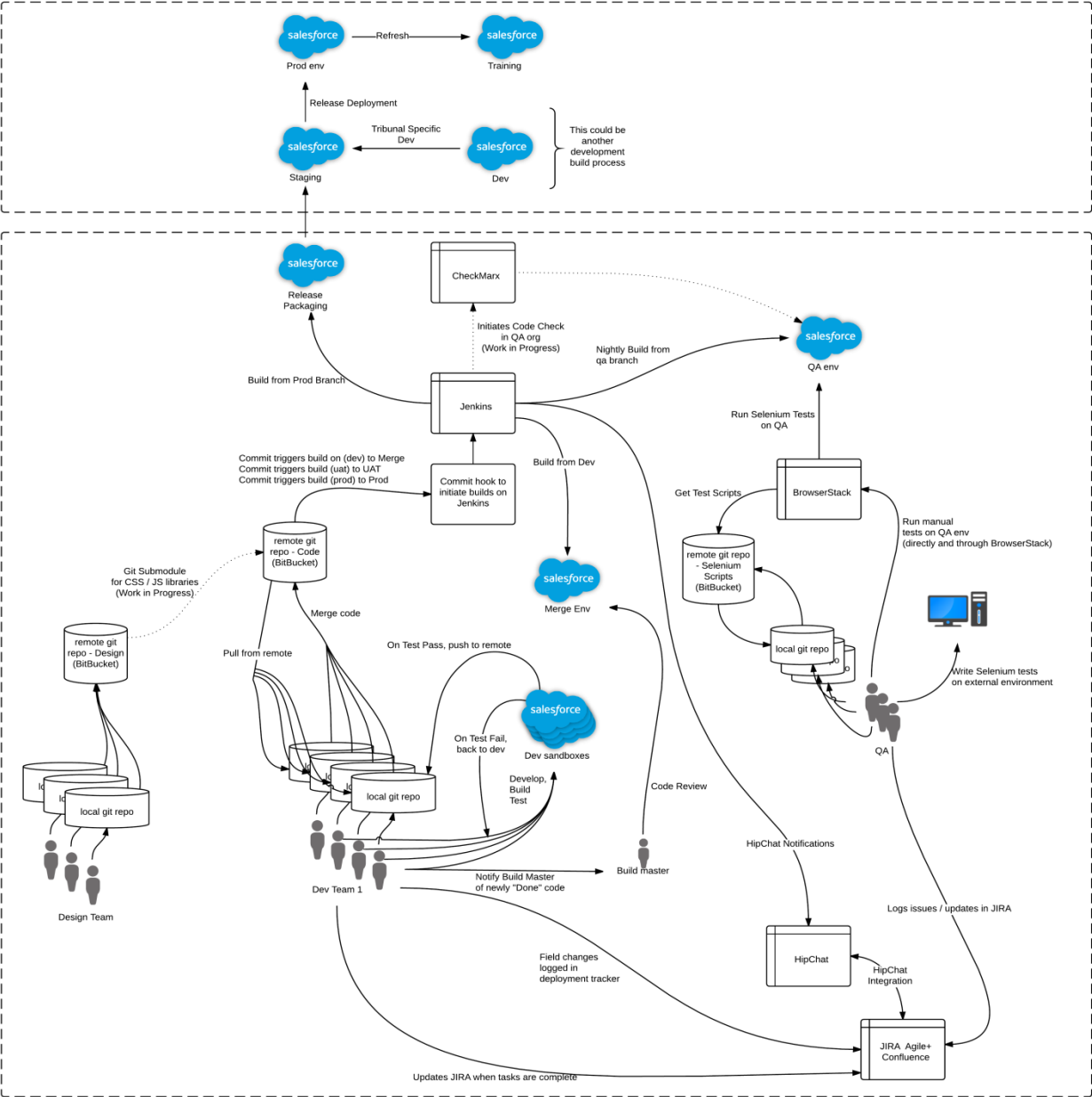


Processus de développement de produits (Scrum)



- ✓ Design First
- ✓ Decouple Systems
- ✓ MVC Layers
- ✓ Open Standards
- ✓ Iteration

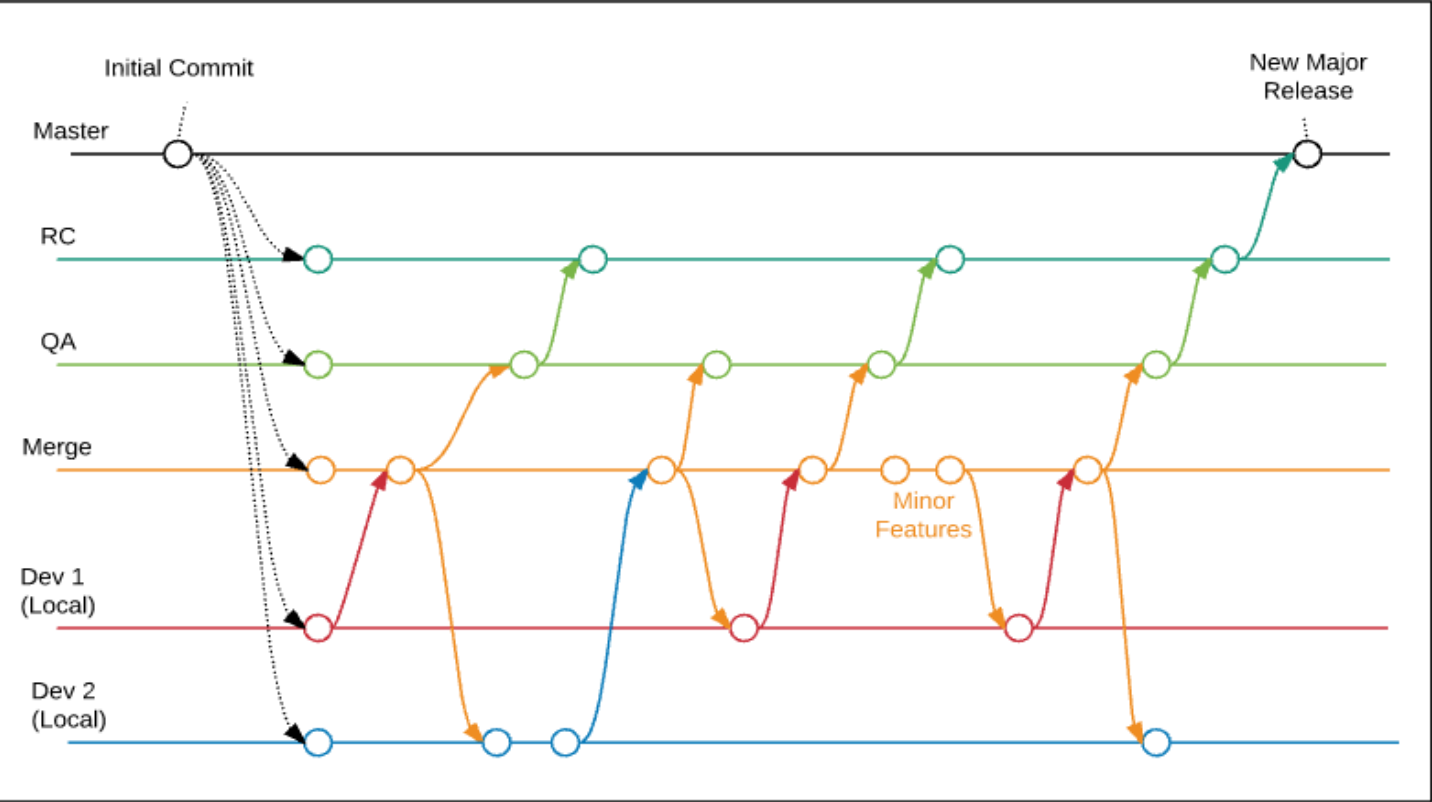




Tribunal 1

Dev Tools

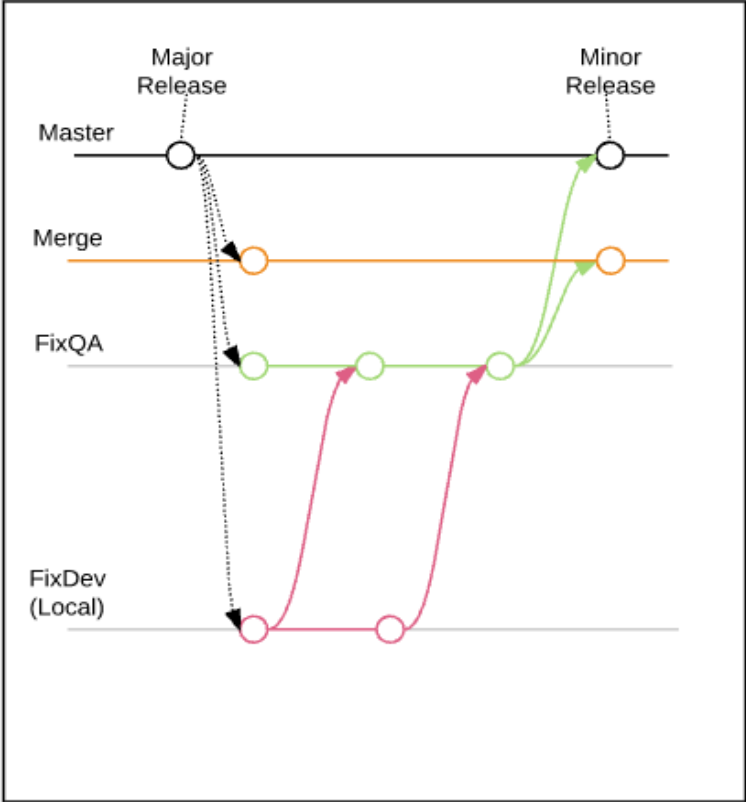
Major Feature Use Case

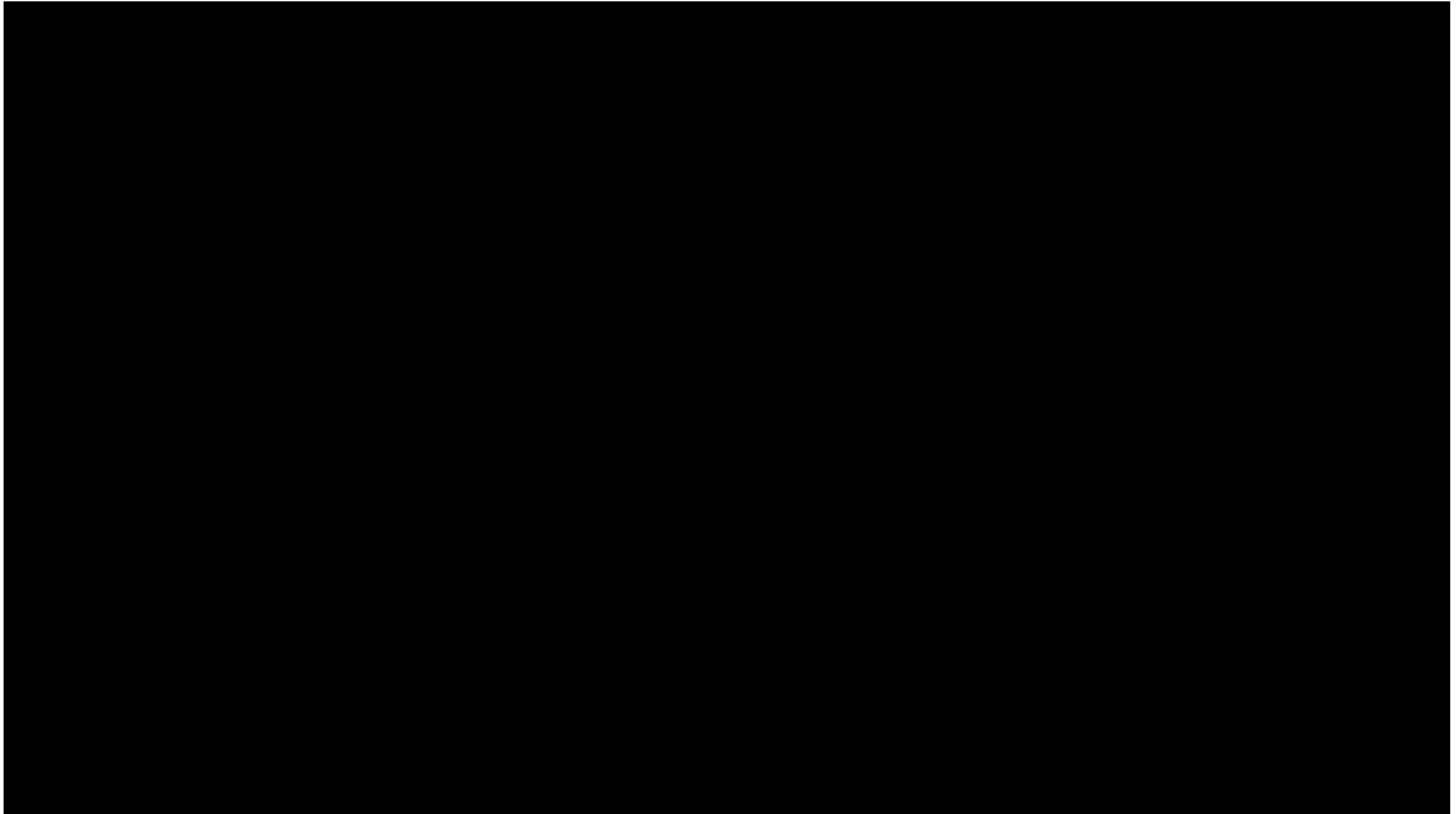


Legend

- Git Commit & Build
- ↘ Refresh

Minor Feature Use Case





<https://youtu.be/FtThjYWEVEI>

- Qui aimerait être Sonia et essayer l'explorateur de solutions?
 - <https://explore.civilresolutionbc.ca>



Live

The work doesn't stop once your service is live. You'll be iteratively improving your service, reacting to new needs and demands, and meeting targets set during its development.

Topic	Description	Presenter	Length	Time
Q&A	Questions, answers and discussion with members of the audience.	Mac/All	30 min	3:00-3:30

Je vous remercie.

Mac Campbell

mac.campbell@gov.bc.ca

Services judiciaires | Ministère de la Justice