Rapport du Sondage sur l'accessibilité 2024 du TASPAAT

22 juin 2026

Ontario

Table des matières

1. Aperçu du sondage

2. Résultats et éléments à retenir

3. Analyse des résultats

Aperçu du sondage

Section 1

À propos du sondage

Afin d’appuyer les efforts du Tribunal en matière d’accessibilité et d’accès à la justice, le comité sur l’accessibilité a mené le sondage sur l’accessibilité 2024.

- Le sondage portait sur les points suivants :
  - Service à la clientèle
  - Communication (lettres, formulaires, directives de procédure, décisions)
  - Site Web
  - Audiences
  - Processus d'adaptation

- Le sondage a été conçu à partir du sondage 2021 sur l’accès à la justice et l’accessibilité du Tribunal, et de nombreuses questions sont restées les mêmes afin de pouvoir comparer les données au fil du temps.

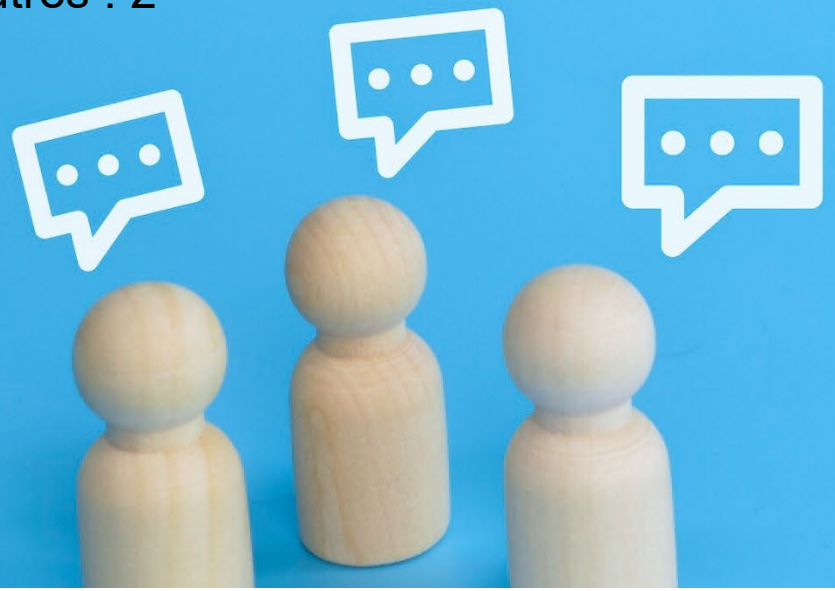
Processus du sondage

- Le sondage a été envoyé par courriel le 4 décembre 2024 à la liste de distribution externe du TASPAAT.
- Le sondage a pris fin le 31 décembre 2024.
- 57 réponses ont été reçues.
- 41 questions ont été posées :
  - Ce ne sont pas tous les répondants qui devaient répondre aux 41 questions.
  - Certaines questions ont été ajoutées ou retirées selon les réponses aux questions précédentes.

Détails sur les répondants 2024

Aperçu des répondants au sondage :

- Représentants des travailleurs : 35
- Représentants des employeurs : 8
- Travailleurs : 0
- Employeurs : 8
- Préfère ne pas répondre : 4
- Autres : 2



Représentants :

- 10 avocats
- 24 parajuristes
- 9 autres

Êtes-vous une personne qui a besoin d'une mesure d'adaptation et/ou d'accessibilité?

- Oui : 8 (15 %)
- Non : 43 (78 %)
- Préfère ne pas répondre : 4 (7 %)

Examen et partage des résultats

- Avril 2025 – Annonce sur le site Web du Tribunal indiquant que la période du sondage était achevée et qu'un rapport allait être publié.
- Première moitié de 2025
  - Les résultats ont été présentés au personnel, aux décideurs, au groupe consultatif et aux partenaires externes.
  - Le comité sur l'accessibilité et d'autres membres du personnel ont examiné les réponses au sondage de façon approfondie.
  - Des mesures ont été prises pour remédier aux problèmes identifiés dans les résultats du sondage.
- Automne 2025 – Le présent rapport a été élaboré.

Section 2

Éléments à retenir : Service à la clientèle

Résultats de 2024 sur le service à la clientèle

Se déroule bien :

- 84 % – Le Tribunal a répondu à ma demande rapidement.
- 98 % – Le personnel est poli et respectueux.
- 89 % – Le personnel fournit de l'aide utile.
- 89 % – Le personnel est en mesure de répondre aux questions et de transférer les questions à quelqu'un qui peut y répondre.

Les commentaires sur le service à la clientèle étaient majoritairement positifs.

Comparaison avec les résultats de 2021

- Les réponses sur le service à la clientèle reçues en 2021 étaient similaires.
- En 2021, 88 % des répondants ont indiqué que le membre du personnel du TASPAAT avait répondu à leur(s) question(s).

Plus d’éléments à retenir : Service à la clientèle

Résultats de 2024 sur l’accès aux services

- 14 % (8 répondants) ont déclaré avoir eu de la difficulté à accéder aux services du TASPAAT.

Les obstacles décrits comprenaient :

- Il n’y a aucune chaise pour s’asseoir dans le hall d’entrée à 505, avenue University.
- L’authentification à 2 facteurs est un obstacle lors de la connexion au service de partage électronique et lorsque la personne n’a pas de téléphone cellulaire.
- Les déplacements pour assister à une audience en personne et l’utilisation de la technologie pour assister à une audience à distance peuvent poser des difficultés.
- Le processus d’appel est complexe et les formulaires sont difficiles à comprendre.

Comparaison avec les résultats de 2021

- En 2024, moins de répondants ont déclaré avoir eu de la difficulté à accéder aux services du TASPAAT.
- En 2021, 31 % des répondants avaient déclaré avoir eu de la difficulté à accéder aux services du TASPAAT.
- Les obstacles en 2021 comprenaient : la limite de la taille des fichiers à téléverser, l’élimination progressive de la télécopie, le temps d’attente et l’accès à la technologie pour les audiences à distance.

Éléments à retenir : Communications (lettres, formulaires, directives de procédure, décisions)

Résultats de 2024 sur la communication

Questions générales sur la communication

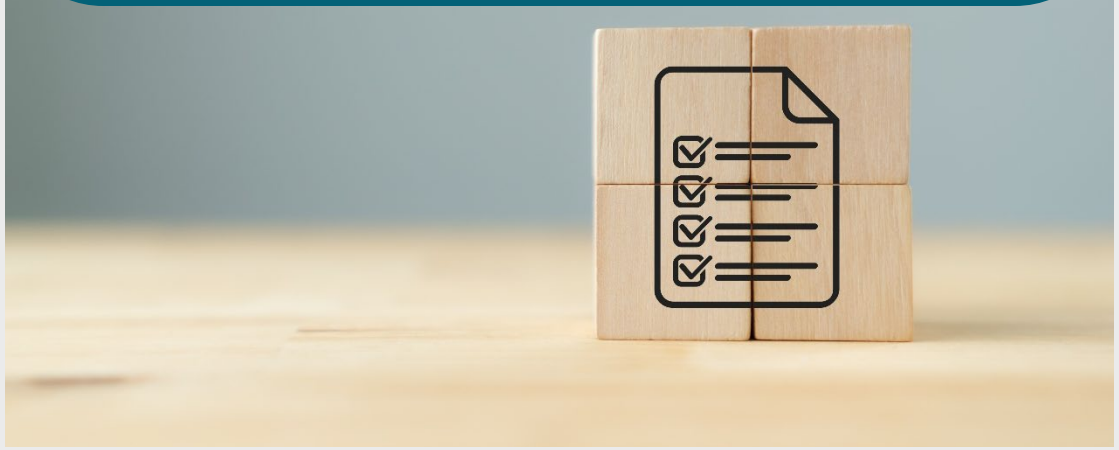
- 82 % – Les lettres sont faciles à comprendre
- 77 % – Les formulaires sont faciles à trouver
- 60 % – Les formulaires sont faciles à comprendre
- 53 % – Les formulaires sont faciles à remplir
- 73 % – Les directives de procédure sont faciles à trouver
- 68 % – Les directives de procédure sont faciles à comprendre
- 75 % – Les décisions sont faciles à comprendre

Changements liés au langage plus simple

- 49 % – Les lettres comprennent un langage plus simple
- 48 % – Les formulaires comprennent un langage plus simple
- 46 % – Les décisions comprennent un langage plus simple
- 53 % – Les documents qui comprennent un langage plus simple sont plus faciles à comprendre

Comparaison avec les résultats de 2021

- Il y a des progrès à faire en 2021, comme utiliser un langage plus clair et plus simple. Les résultats de 2024 semblent indiquer que les opinions au sujet des changements apportés sont mitigées.
- Comme en 2021, certains continuent de faire face à des obstacles liés à la langue (langue maternelle n'étant pas le français ou l'anglais).



Éléments à retenir : Site Web du Tribunal

Résultats de 2024 sur le site Web

Réponse généralement positive :

- 86 % des répondants ont consulté le site Web du Tribunal dans la dernière année
- 84 % des répondants ont indiqué que les renseignements étaient faciles à trouver sur le site Web
- 84 % des répondants ont indiqué que les renseignements étaient faciles à comprendre sur le site Web

Suggestions reçues en 2024 pour améliorer le site Web :

- Autres langues
- Explications sur la façon dont les dossiers arrivent au Tribunal et sur la jurisprudence du Tribunal
- Plus de fonctions pour la recherche de décisions
- Lien direct vers la décision complète dans les décisions dignes d'attention
- Fonction de clavardage

Comparaison avec les résultats de 2021

Progrès à faire en 2021 :

- Rendre le site Web plus attrayant, bien divisé et utile
- Expliquer le processus d'appel du TASPAAT plus clairement et étape par étape
- Rendre les rapports trimestriels plus faciles à trouver
- Augmenter la taille maximale des fichiers à téléverser

Éléments à retenir : Audiences

Résultats de 2024 sur les audiences

- 82 % des répondants ont participé à une audience dans la dernière année
  - 59 % par vidéoconférence, 30 % par voie d'audition sur documents, 9 % par audioconférence, 1 en personne, 0 hybride
- Sur une échelle de 1 (très difficile) à 5 (très facile), la participation à votre audition était-elle facile?
  - Réponse moyenne : 4,41
- Environ 19 % ont signalé un obstacle à la participation à une audition
  - Quelques difficultés à se connecter, à parler (4 à 5 personnes) ou à entendre les autres participants (5 personnes)
  - 1 personne chacune – configuration de la salle d'audience ; instruction sur la participation à une audience ; trouver le lieu de l'audience
  - 7 personnes ont indiqué qu'elles avaient eu « d'autres » difficultés, notamment la consultation de documents

Comparaison avec les résultats de 2021

- 39 % des répondants avaient fait face à un obstacle

Éléments à retenir : Processus d'adaptation

Résultats de 2024 sur le processus d'adaptation

- 82 % des répondants ont demandé une mesure d'adaptation pour eux-mêmes ou pour un autre participant à l'audience.
- Sur une échelle de 1 (très difficile) à 5 (très facile) :
  - Les renseignements sur les demandes d'adaptation étaient-ils faciles à trouver?
    - Réponse moyenne : 3,50
  - Le processus d'adaptation du Tribunal était-il facile à comprendre?
    - Réponse moyenne : 3,43
- Sur une échelle de 1 (non satisfait) à 5 (entièrement satisfait), le Tribunal a-t-il répondu à vos besoins en matière d'accessibilité afin de participer pleinement à votre instance :
  - Réponse moyenne : 3,57

Comparaison avec les résultats de 2021

Progrès à faire :

- Rendre le processus d'adaptation plus facile à trouver sur le site Web
- Offrir plus de formation pour le personnel et les décideurs
- Éliminer les préjugés à l'égard des demandes d'adaptation

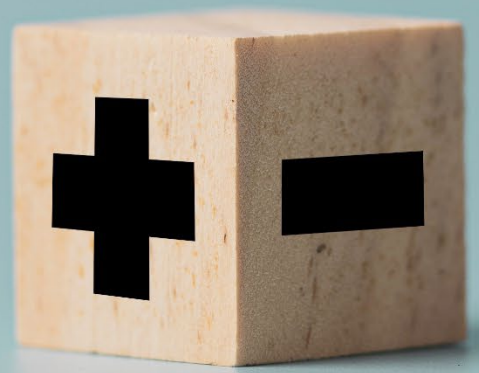
Principaux points à retenir

Se déroule bien :

- Les réponses liées au service à la clientèle du Tribunal étaient généralement positives.
- Les réponses liées au site Web du Tribunal étaient généralement positives.
- Les réponses liées à la participation aux audiences du Tribunal étaient généralement positives.

Obstacles continus :

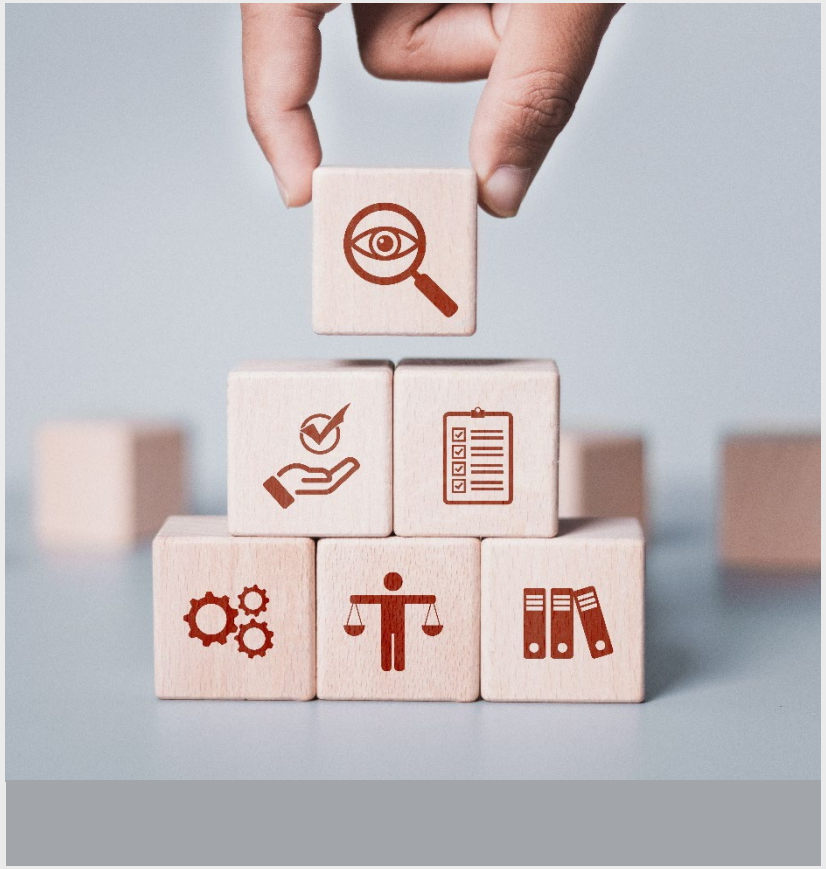
- Certains répondants ont continué de croire que les documents du TASPAAT étaient complexes et difficiles à comprendre.
- Les opinions sur les changements apportés au langage dans les documents en général étaient mitigées.
- Les opinions sur le processus d'adaptation étaient mitigées.



Analyse des résultats

Section 3

Surmonter les défis : Simplification des documents et du langage



Défis — Documents et langage plus simples

- Certains répondants ont continué de croire que les documents du TASPAAT étaient complexes et difficiles à comprendre.
- Les opinions sur les changements apportés au langage dans les documents étaient mitigées.

Les résultats de ce sondage offrent un aperçu de la rétroaction sur le nouveau processus préparatoire à l'audition lancé le 6 mai 2024.

- Le nouveau processus comprend la révision des processus, des formulaires et des directives de procédure
- But : Améliorer l'accès à la justice
- Un langage plus simple a été utilisé

Le Tribunal a examiné attentivement les réponses et continuera de solliciter les commentaires et d'évaluer l'efficacité du nouveau processus préparatoire à l'audition.

- Il faut plus de temps pour évaluer l'efficacité du nouveau processus
- Le Tribunal continuera de surveiller le processus et de solliciter les commentaires

Surmonter les défis : Simplification des documents et du langage (suite)

Les résultats du sondage concernent aussi les décisions du TASPAAT en particulier.

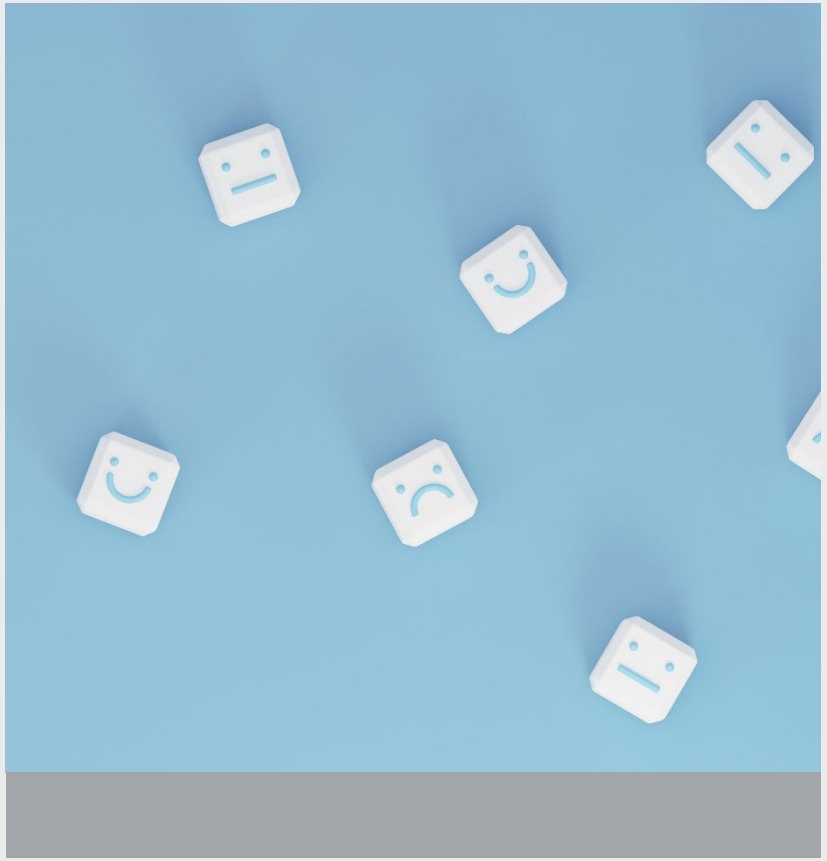
- 75 % des répondants ont indiqué que les décisions du Tribunal étaient faciles à comprendre.
- 46 % des répondants ont remarqué que les décisions comprenaient un langage plus simple.

Ces résultats offrent un aperçu de la rétroaction sur les modifications apportées aux décisions en septembre 2024.

- Parmi les changements, mentionnons :
  - la modification du style et de la taille de la police
  - le remplacement des chiffres romains dans les sous-titres
  - l'ajustement de l'espacement et des retraits
- Les changements visaient à améliorer l'accessibilité.
- Un langage plus simple a été utilisé.

Le Tribunal continuera de solliciter des commentaires sur ses décisions et d'évaluer l'efficacité des changements apportés en 2024.

Surmonter les défis : Processus d'adaptation



Les opinions étaient mitigées par rapport au processus d'adaptation.

- Le comité sur l'accessibilité se réunit régulièrement pour trouver des façons d'améliorer le processus d'adaptation du Tribunal
- Les récents changements apportés au site Web du Tribunal visaient à améliorer l'accès à l'information au sujet des demandes d'adaptation. Ces changements comprennent :
    - Renseignements importants sur l'accessibilité et la diversité sur la page d'accueil
    - Nouveaux renseignements et liens sur la page Accessibilité et diversité
    - Un nouveau formulaire de demande d'adaptation
- Le Tribunal publiera sur son site Web une liste d'exemples de mesures d'adaptation générales ou fréquentes pouvant être offertes.
- Le Tribunal a aussi créé une liste de vérification sur l'accessibilité que le personnel utilisera pour organiser de façon proactive des événements internes et externes accessibles.

Autres mesures prises au sujet des résultats du sondage

Nouveau système vocal du centre téléphonique

- Bien que les réponses liées au service à la clientèle du Tribunal soient généralement positives, le Tribunal continue à améliorer son service à la clientèle.
- Le 6 novembre 2024, le Tribunal a lancé un nouveau système vocal au centre téléphonique pour améliorer l'expérience des usagers.
- Parmi les nouvelles fonctions, mentionnons les transferts directs d'un préposé au service à la clientèle à un autre membre du personnel, les options de rappel et la possibilité de sauter le message d'accueil.
- Les données du centre téléphonique (p. ex., temps d'attente) sont maintenant affichées sur le site Web.

Accompagnateurs pour aider les parties non représentées

- Certains répondants ont indiqué avoir de la difficulté à comprendre le processus d'appel.
- En 2024, le Tribunal a lancé un nouveau service d'accompagnement pour aider les parties non représentées.

Autres mesures prises au sujet des résultats du sondage (suite)

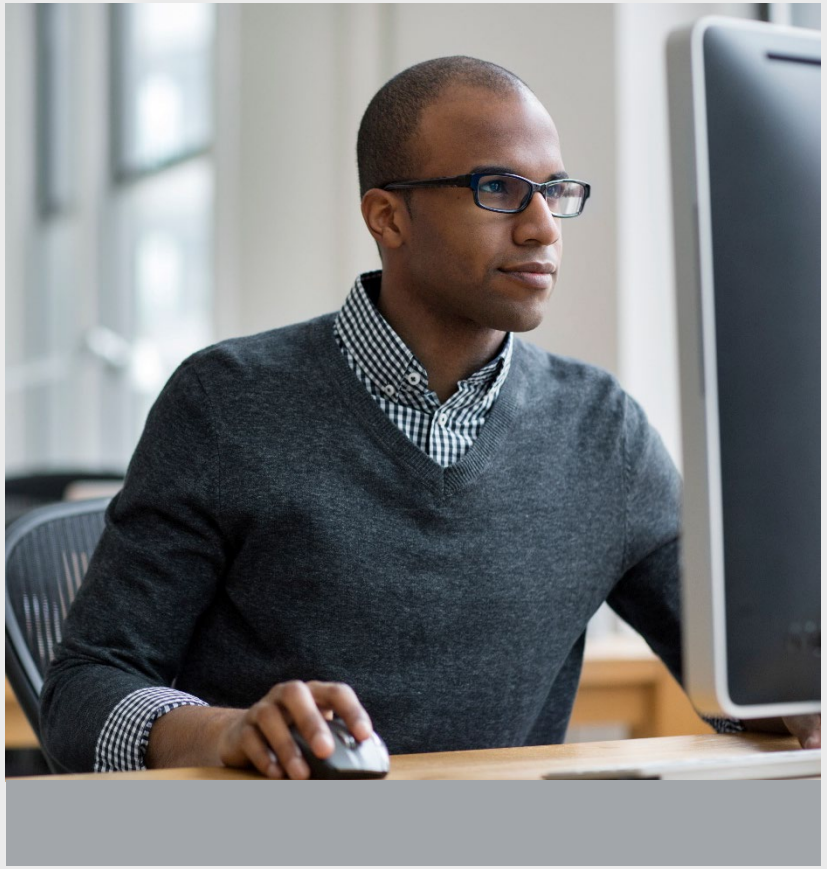
Nouveau sondage consécutif à l'audience

- Bien que la participation aux audiences soit considérée comme facile en général, certains répondants ont indiqué avoir eu de la difficulté.
- En 2025, le Tribunal a lancé un nouveau sondage consécutif à l'audience.
- Les participants aux audiences sont invités à répondre à un court sondage anonyme sur leur expérience lors de l'audience.
- Leurs réponses aideront le Tribunal à continuer d'améliorer son processus d'audience.

Séance de formation pour représentants sur les audiences à distance

- Dans le cadre de son programme de formation pour représentants, le Tribunal a tenu une séance de formation sur les pratiques exemplaires en matière d'audiences à distance en novembre 2025.
  - Les séances de formation pour représentants ont lieu en mars et en novembre.

Autres mesures prises au sujet des résultats du sondage (suite)



Réduire les obstacles linguistiques

- En 2024, le Tribunal a amélioré son site Web en fournissant des instructions pour le consulter dans d'autres langues et en publiant certains documents dans d'autres langues.
- En 2025, le Tribunal a amélioré ses services de traduction à l'étape préparatoire à l'audience. Ces changements aident les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais comme première langue à mieux comprendre le processus et à jouer un rôle actif dans l'affaire qui les concerne.
- Le Tribunal a toujours offert des services d'interprétation professionnels pour les audiences.

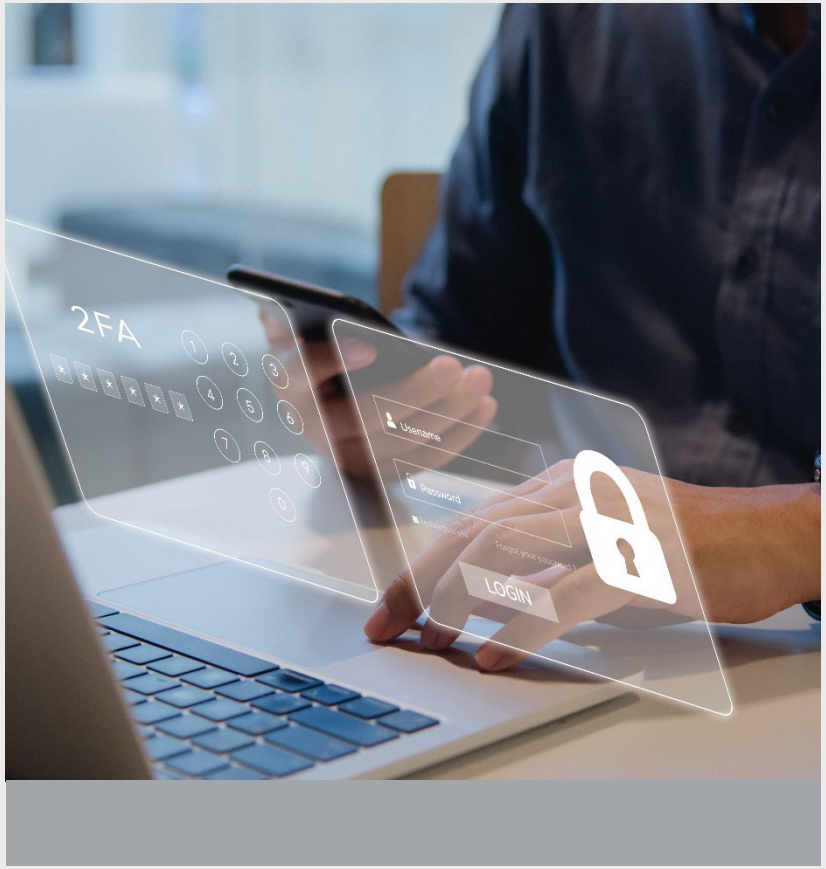
Les changements au site Web envisagés comprennent :

- Améliorations apportées à la section de recherche de décision
- Ajout d'une fonction de clavardage sur le site Web
- Création de fiches d'information sur les questions en appel fréquentes

Mise à jour de la section Décisions dignes d'attention du site Web

- La section Décisions dignes d'attention du site Web du Tribunal a été mise à jour de sorte que chaque décision comprend maintenant un lien « Voir la décision sur CanLII » vers la décision complète sur le site Web de CanLII.
- Les visiteurs du site Web peuvent aussi remplir un court sondage pour indiquer s'ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient.

Autres mesures prises au sujet des résultats du sondage (suite)



Ajout d'options pour l'authentification à 2 facteurs

- Parmi les réponses du sondage, mentionnons l'authentification à 2 facteurs qui pose obstacle lorsque la personne n'a pas de téléphone cellulaire.
- Le système d'authentification à 2 facteurs a été mis à jour pour offrir d'autres options de réception des codes (p. ex., courriel, message texte, appel téléphonique, application d'authentification) et nécessiter l'authentification une seule fois à la connexion.

Mettre à jour le service de dépôt électronique

- Les réponses liées au sondage de 2021 indiquaient que le service de dépôt électronique permettait de téléverser des fichiers plus volumineux.
- Le service de dépôt électronique a été amélioré pour pouvoir téléverser des fichiers volumineux plus facilement (voir l'annonce Mises à jour visant à simplifier le service de dépôt électronique du 7 janvier 2026).

Améliorer l'accessibilité dans l'environnement physique du Tribunal

- En réponse aux commentaires reçus au sujet de l'absence de places assises au rez-de-chaussée de l'édifice à Toronto, le Tribunal a collaboré avec la direction de l'immeuble pour faire installer un banc dans le hall d'entrée principal.

Conclusions et prochaines étapes

Merci à tous les répondants du sondage sur l'accessibilité 2024!

- Les répondants ont fourni des commentaires inestimables pour continuer d'améliorer l'accessibilité.
- Le Tribunal a examiné attentivement les résultats du sondage et les a traités avec soin.

Le Tribunal continuera de solliciter des commentaires, d'évaluer l'efficacité des récents changements et de chercher de nouvelles façons d'améliorer l'accessibilité et l'accès à la justice.

Vous pouvez soumettre vos commentaires en tout temps au moyen du processus de rétroaction en matière d'accessibilité.