

SONDAGE SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE ET L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PARTIES PRENANTES



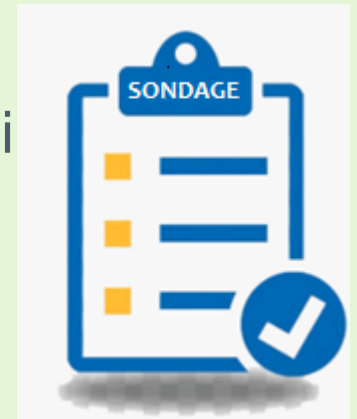
SONDAGE DU TASPAAAT SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE ET L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PARTIES PRENANTES

- Le TASPAAAT a créé le groupe de travail sur l'accès à la justice à la fin de 2019. Ce groupe s'efforce d'assurer la pleine participation de toutes les parties aux instances du TASPAAAT. Il s'affaire aussi à éliminer les obstacles à la participation et à favoriser une procédure décisionnelle « axée sur la clientèle ».
- À l'appui de ses efforts en matière d'accès à la justice et d'accessibilité, le TASPAAAT a sondé l'opinion de ses parties prenantes concernant ses processus décisionnels et ses ressources.

APERÇU DU SONDAGE

Le sondage adressé aux parties prenantes portait sur les points suivants :

- ✓ service à la clientèle
- ✓ communications (lettres, formulaires et directives de procédure)
- ✓ site Web et ressources en ligne
- ✓ audiences
- ✓ mesures d'adaptation



- Le sondage a été envoyé par courriel le 1^{er} octobre 2021 à la liste de distribution des parties prenantes du TASPAAAT.

Les parties prenantes avaient jusqu'au vendredi 22 octobre 2021 pour répondre au sondage.

APERÇU DU SONDAGE (SUITE)

- Le sondage a été envoyé à environ 250 parties prenantes
 - Le Tribunal a reçu 105 réponses (taux de réponse de 42 %).



- 35 questions ont été posées

EN BREF : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Se déroule bien

- **La plupart** des répondants croient que le personnel du TASPAAAT répond aux demandes rapidement
- **La plupart** des répondants estiment que le personnel du TASPAAAT est poli, respectueux et utile
- **88 %** des répondants ont estimé que le membre du personnel du TASPAAAT avait bien répondu à leur(s) question(s)

Place à l'amélioration

- 31 % des répondants ont déclaré avoir eu de la difficulté à accéder aux services du TASPAAAT

Parmi les difficultés notées, mentionnons :

- restrictions de la taille des fichiers à téléverser
- élimination progressive du télécopieur
- temps d'attente
- accès aux services du TASPAAAT
- accès à la technologie pour les audiences à distance

EN BREF : COMMUNICATIONS

(LETTRES, FORMULAIRES ET DIRECTIVES DE PROCÉDURE)

Se déroule bien

- **La plupart** des répondants croient que les lettres du TASPAAT sont faciles à comprendre
- **La plupart** des répondants croient que les formulaires du TASPAAT sont faciles à trouver, à comprendre et à remplir
- **La plupart** des répondants croient que les directives de procédure du TASPAAT sont faciles à trouver et à comprendre

Place à l'amélioration

- Utiliser le langage simple sur les lettres, les formulaires et les directives de procédure
- Permettre l'envoi des décisions du TASPAAT par courriel
- Augmenter la taille de police sur les formulaires

Parmi les difficultés notées, mentionnons :

- langue (le français ou l'anglais n'est pas leur langue maternelle)
- aucun accès au logiciel Adobe

EN BREF : SITE WEB ET RESSOURCES EN LIGNE DU TASPAAAT

Se déroule bien

- **94 %** des répondants consultent le site Web du TASPAAAT pour obtenir des renseignements et des ressources
- **La plupart** des répondants estiment que les renseignements du site Web du TASPAAAT sont faciles à trouver et à comprendre
- **Pages Web les plus utiles :** Recherche de décision, dépôt électronique et ressources médicales

Place à l'amélioration

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

EN BREF : AUDIENCES DU TASPAAT

Se déroule bien

- **Modes d'audition :**
vidéoconférence,
audioconférence, audition sur
documents, en personne,
hybride
- **La plupart** des répondants
estiment qu'il est facile de
participer aux audiences
- **La plupart** des répondants
n'ont fait face à aucun obstacle
lors d'une audience

Place à l'amélioration

- **39 %** des répondants ont fait face
à un obstacle lors d'une audience

Parmi les difficultés notées,
mentionnons :

- problèmes de son et de
connexion à l'audience à
distance
- suspension des audiences en
personne pendant la pandémie
- accès au dossier électronique

EN BREF :

MESURES D'ADAPTATION DU TASPAAT

Se déroule bien

- **La plupart** des répondants qui ont demandé des mesures d'adaptation en vue d'une audience ont estimé que leurs besoins avaient été satisfaits ou en grande partie satisfaits
- **La plupart** des répondants qui ont demandé des mesures d'adaptation en vue d'une audience ont estimé que le processus de demande d'adaptation était facile à comprendre

Place à l'amélioration

- Rendre plus facile le processus de demande d'adaptation à trouver sur le site Web
- Fournir plus de formation pour le personnel et les décideurs au sujet des différences psychologiques et culturelles
- Certains répondants ont noté qu'il existait certains préjugés à l'égard des demandes d'adaptation (peur des répercussions négatives)

POINTS À RETENIR SUR LE SONDAGE

Points à retenir

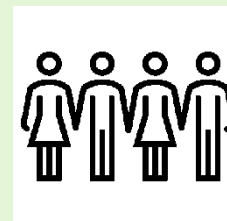
Nous avons tous un rôle à jouer



Il est important pour le TASPAAAT et les parties prenantes d'adopter une approche axée sur la clientèle



Les commentaires des parties prenantes continueront de servir à guider les démarches du TASPAAAT



PROCHAINES ÉTAPES

Le TASPAAT continue de faire suite aux commentaires sur l'accessibilité de la façon suivante :

- Rencontres régulières du groupe de travail sur l'accès à la justice
- Améliorations du site Web et des formulaires du TASPAAT, y compris la révision en langage simple
- Communication claire lors des séances d'information pour les parties prenantes et au sujet des mesures d'adaptation
- Création du Bureau de la diversité et de la lutte contre le racisme du TASPAAT
- Promotion de l'égalité des chances de participation et d'une approche réceptive
- Collecte continue des commentaires des parties prenantes