

SERVICE ADMINISTRATIF
DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

RAPPORT D'ÉTAPE

SUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ

2024

Service administratif des tribunaux judiciaires – Rapport d'étape sur le plan d'accessibilité 2024

This document is also available in English under the title: Accessibility Plan Progress Report 2024.

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission du Service administratif des tribunaux judiciaires.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Service administrative des tribunaux judiciaires
90 Sparks
Ottawa ON Canada K1A 0H9

Email: accessibility-accessibilite@cas-satj.gc.ca

© Service administratif des tribunaux judiciaires, 2024

No de cat. JU17-11F-PDF (fichier PDF, français)
ISSN 2818-1905

Ce document est disponible sur le site internet du Service administratif des tribunaux judiciaires à l'adresse suivante : <https://www.cas-satj.gc.ca/fr/pages/publications/plans-daccessibilite/rapport-detape-2024-sur-le-plan-daccessibilite>

Table des matières

Message de l'administratrice en chef et première dirigeante	4
Renseignements généraux	4
Contactez-nous.....	4
Demande de formats substitués	5
Pour nous faire part de votre rétroaction	5
Introduction.....	5
Mise à jour sur les progrès réalisés dans les domaines prioritaires.....	6
La culture	6
L'emploi.....	6
L'environnement bâti	8
Les technologies de l'information et des communications (TIC)	9
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications .	9
L'acquisition de biens, de services et d'installations	11
La conception et la prestation de programmes et de services.....	11
Le transport	12
Consultations	12
Rétroaction	13

Message de l'administratrice en chef et première dirigeante

Au Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ), nous travaillons très fort afin d'améliorer l'accessibilité de notre lieu de travail alors que nous continuons de mettre en œuvre notre [Plan d'accessibilité 2022–2025](#).

Je suis fière de présenter notre Rapport d'étape 2024 sur le plan d'accessibilité, qui souligne nos efforts envers l'élimination des obstacles à l'accessibilité tout en veillant à ne pas en créer de nouveaux. Le rapport résume les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année dans l'atteinte des objectifs identifiés dans notre plan d'accessibilité et en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et son règlement.

Alors que nous entamons l'élaboration de notre prochain Plan d'accessibilité triennal, nous utiliserons ce que nous avons appris dans la mise en œuvre de notre premier plan pour nous assurer que nous continuons d'améliorer l'accessibilité et de faire notre part pour rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Darlene Carreau
Administratrice en chef et première dirigeante

Renseignements généraux

Contactez-nous

Nom de l'organisme

Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ)

Personne-ressource et adresse postale

Gestionnaire, Diversité, inclusion et antiracisme

Division des ressources humaines

Service administratif des tribunaux judiciaires

90, rue Sparks, bureau 910-20

Ottawa (Ontario) K1A 0H9

Numéro de téléphone : 613-567-7010

Le service ATS est disponible par le biais du service Relais par télécriteur de Bell en composant le 711 et en fournissant notre numéro à un téléphoniste du service Relais par télécriteur de Bell qui agit comme intermédiaire pour rendre possibles les appels. Pour obtenir des instructions détaillées, vous pouvez consulter le site [Service Relais par télécriteur de Bell | Services d'accessibilité | Bell Canada](#).

Adresse courriel

accessibility-accessibilite@cas-satj.gc.ca

Demande de formats substitués

Pour demander ce rapport d'étape, notre [plan d'accessibilité](#) ou notre [processus de rétroaction](#) dans un format substitut, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes décrites ci-dessus.

Pour nous faire part de votre rétroaction

Vous pouvez contacter le gestionnaire, Diversité, inclusion et antiracisme en utilisant l'une des coordonnées indiquées ci-dessus. Vous pouvez également nous transmettre vos commentaires de manière anonyme en remplissant le [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Pour plus de détails sur notre processus de rétroaction et pour lire nos énoncés de confidentialité, veuillez consulter la page [Processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) et la page [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Introduction

Pour la deuxième année de notre premier [Plan d'accessibilité](#) triennal, le Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ) a préparé le présent Rapport d'étape 2024 sur le plan d'accessibilité. Le présent rapport satisfait aux exigences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et du [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le Règlement) et souligne notre engagement envers l'élimination des obstacles à l'accessibilité tout en veillant à ne pas en créer de nouveaux. Il relate également le travail que nous avons réalisé au cours de la dernière année afin de faire progresser tous les domaines prioritaires identifiés dans notre Plan d'accessibilité triennal. Ces domaines prioritaires sont la culture, l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications, les communications autres que les technologies de l'information et des communications, l'acquisition de biens, de services et d'installations, la conception et la prestation de programmes et de services, et le transport. Le rapport tient également compte de la rétroaction recueillie lors des consultations auprès de personnes en situation de handicap.

Nous sommes fiers de dire que nous avons réalisé des progrès tangibles dans l'atteinte de nos objectifs. Il reste néanmoins beaucoup de travail à faire alors que nous poursuivons nos efforts en vue de rendre notre organisation exempte d'obstacles pour tous.

Mise à jour sur les progrès réalisés dans les domaines prioritaires

La culture

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

Promouvoir une culture d'inclusion au SATJ où l'accessibilité est comprise, favorisée et intégrée dans tous les domaines.

Progrès

Le SATJ travaille activement à favoriser une culture d'inclusion en poursuivant la mise en œuvre des mesures identifiées et en favorisant la compréhension, la promotion et l'intégration de l'accessibilité dans tous les domaines.

Afin d'accroître la sensibilisation et de soutenir l'inclusion, nous avons continué d'offrir à l'ensemble des employés un accès à des formations de sensibilisation à la diversité et l'inclusion. De plus, nous avons régulièrement mis à jour et promu notre carrefour sur l'accessibilité se trouvant sur notre intranet, qui contient des ressources et du matériel éducatif en matière d'accessibilité et d'inclusion.

Les différentes divisions continuent de travailler ensemble en vue de communiquer des messages à l'ensemble des employés et de promouvoir des événements et des activités d'apprentissage axés sur l'accessibilité, la diversité, l'inclusion et l'équité. Des exemples sont énumérés sous le domaine prioritaire « [Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#) ».

Nous avons également fourni aux gestionnaires et aux autres parties pertinentes des conseils et du soutien sur la tenue de discussions et la gestion des demandes en lien avec les handicaps et les mesures d'adaptation. Le travail sur la mise à jour et l'élaboration des ressources et des outils sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et sur l'évaluation ergonomique se poursuit.

L'emploi

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

Promouvoir et mettre en œuvre des pratiques des ressources humaines accessibles afin d'accroître le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement professionnel des personnes en situation de handicap.

Progrès

Nous avons pris des mesures concrètes en vue de faire progresser notre objectif conformément à notre Plan d'accessibilité et à notre engagement envers l'emploi à titre de domaine prioritaire.

Dans cette optique, nous continuons d'appliquer les recommandations formulées à la suite de l'étude des systèmes d'emploi (ESE) que nous avons effectuée en 2023. L'ESE nous a permis de cerner les possibilités quant à l'amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des membres des groupes désignés au titre de l'équité en matière d'emploi¹, ce qui comprend les personnes en situation de handicap.

La *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* tient les gestionnaires responsables de leurs décisions en matière de dotation. Un nouveau cours a été ajouté à la formation devant être suivie par les gestionnaires d'embauche avant de pouvoir exercer leur pouvoir en matière de dotation. Ce cours a pour but de cerner les préjugés et les obstacles et de fournir des idées sur la façon de les éliminer ou de les atténuer. Les gestionnaires d'embauche ont aussi accès à la page Web des services de dotation du SATJ, qui fait régulièrement l'objet d'une promotion et de mises à jour venant ajouter des liens vers des outils, des guides et des formations sur la façon de cerner et d'atténuer ses préjugés. Les conseillers en dotation fournissent également du soutien en travaillant avec l'équipe de l'équité en matière d'emploi pour garder les gestionnaires d'embauche à l'affût des cibles et des écarts existants et pour fournir des conseils sur les meilleures façons d'accroître l'embauche de personnes en situation de handicap.

Nous continuons de soutenir les gestionnaires en promouvant l'importance d'embaucher des candidats qualifiés à partir de programmes tels que le Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap et le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant. Nous les encourageons également à chercher des candidats parmi les participants au salon de l'emploi pour les personnes en situation de handicap qui ont fourni leur curriculum vitae aux représentants du SATJ lors de l'événement. Nous veillons également à ce que les candidats aux processus de dotation aient accès à des mesures d'adaptation lorsque nécessaires aux fins de l'évaluation, et à ce que les gestionnaires d'embauche possèdent les connaissances dont ils ont besoin pour gérer de manière efficace les demandes de mesures d'adaptation.

¹ [Article 2 de la Loi sur l'équité en matière d'emploi](#); les quatre (4) groupes désignés comprennent les personnes en situation de handicap.

En prévision du lancement de l'application et du processus modernisés d'auto-identification par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, nous avons publié un rappel sur notre intranet pour encourager l'ensemble des employés à mettre à jour leurs renseignements d'auto-identification dans le système actuel. Cet effort vise à favoriser la confiance et à améliorer l'exactitude de la représentation. Ces renseignements permettront de mieux guider nos plans d'action et nos stratégies.

En janvier 2024, nous avons adopté un nouveau questionnaire d'entrevue de départ afin de recueillir des renseignements permettant de savoir si les employés en général, et plus particulièrement les employés en situation de handicap, quittent le SATJ en raison d'obstacles à l'accessibilité.

L'environnement bâti

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

S'assurer que les locaux du SATJ à l'échelle du Canada sont accessibles et dépourvus d'obstacles pour les employés et les clients.

Progrès

En janvier 2024, le SATJ a accueilli un expert en accessibilité affecté au Programme de modernisation des installations judiciaires au pays. L'expert s'est principalement concentré sur l'examen de tous les plans architecturaux et opérationnels pour s'assurer qu'ils sont conformes aux codes et normes d'accessibilité les plus récents, y compris la norme CSA B651:23. Depuis le mois de janvier 2024, nous avons réalisé des avancées importantes dans le Programme de modernisation des installations judiciaires au pays, qui entraîneront une amélioration significative de l'accessibilité dans l'environnement bâti de nombreux palais de justice à l'échelle du Canada (Montréal, Toronto, Victoria, Saskatoon, Winnipeg, la région de la capitale nationale et Halifax).

Ces efforts comprennent la réalisation d'audits exhaustifs des installations existantes, la détermination des éléments non conformes et la collaboration avec les représentants de la gestion des bâtiments en vue de mettre en œuvre des solutions immédiates et à long terme. Des progrès importants ont été réalisés dans l'intégration de mesures qui non seulement satisfont mais excèdent les exigences minimales du code, veillant ainsi à la conformité tout en favorisant un environnement inclusif.

De plus, dans une perspective d'accessibilité, les plans d'évacuation continuent d'être mis à jour afin d'y inclure des plans d'évacuation personnalisés pour les employés qui ont besoin d'aide durant une évacuation.

Les technologies de l'information et des communications

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

S'assurer que les solutions digitales offertes aux employés du SATJ et au public soient accessibles.

Progrès

Notre Secteur des services numériques et notre équipe des communications continuent à collaborer afin de veiller à ce que les publications soient accessibles. Nos efforts visant à améliorer la facilité d'utilisation du site Web public du SATJ se poursuivent.

Tout en continuant de fournir du matériel de TI en réponse aux demandes de mesures d'adaptation, nous avons mis en place un nouveau système de billetterie. Le nouveau système Portail de services a été acheté et configuré en pensant aux employés du SATJ, dans le but d'améliorer la prestation de services et de renforcer l'accès des employés aux ressources par une navigation simplifiée, répondant ainsi aux besoins en constante évolution et s'adaptant aux changements.

Nous avons également fourni aux employés du matériel de formation sur l'utilisation du vérificateur de l'accessibilité intégré à la suite MS Office dans le but de créer des documents inclusifs. Les employés ont également reçu des conseils pratiques sur la façon de créer du contenu accessible aux fins de publication sur les sites intranet. Nous continuerons de chercher des occasions de conseiller et d'informer les utilisateurs sur les nouveaux outils.

En vue de progresser vers une conception de services plus conviviaux, nous avons embauché plusieurs membres additionnels pour notre équipe d'assurance de la qualité qui s'attarderont à la mise à l'essai de l'accessibilité. Cela garantira que l'accessibilité soit prise en compte dans les produits à venir.

Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

S'assurer que tous les produits de communication interne et externe du SATJ sont accessibles par défaut.

Progrès

Le SATJ a continué de réaliser des progrès afin que les produits de communications soient accessibles par défaut.

Les membres de l'équipe des communications ont participé à des réunions de la Communauté de pratique sur les communications accessibles et de la Communauté de pratique du langage clair du gouvernement du Canada. Les membres de l'équipe ont également reçu de la formation ciblée pour apprendre comment créer du contenu accessible et obtenir les outils dont ils ont besoin pour continuer de travailler avec les clients et les partenaires internes en vue de renforcer la sensibilisation auprès de tous les employés quant à l'importance du contenu accessible et à la nécessité de le créer.

L'équipe a poursuivi les efforts décrits dans le Rapport d'étape 2023 pour aider les autres unités opérationnelles à améliorer l'accessibilité de leurs communications. L'équipe a également mis l'accent sur l'utilisation d'un langage clair et simple et a fourni un encadrement aux créateurs de contenu internes quant à son utilisation. Le Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca demeure l'un des principaux outils utilisés en matière de langage clair et simple. Ce guide est un ensemble de règles permettant de créer du contenu Web facile à trouver, à comprendre et à utiliser; ces règles reposent sur des principes et des techniques de rédaction qui contribuent à rendre le contenu Web clair et adapté aux besoins de tous.

Une variété d'initiatives, d'activités d'apprentissage et d'événements ont été promus au sein de l'organisation. Ceux-ci comprennent :

- La Journée internationale des personnes en situation de handicap
- La Semaine nationale de l'accessibilité.
- La Semaine de la neurodiversité à la fonction publique

En émettant des communications au sujet de ces événements et d'autres, le SATJ a veillé à la diffusion généralisée et régulière de renseignements portant sur l'accessibilité.

De plus, le travail est en cours en vue de migrer le site Web externe du SATJ vers une plateforme accessible. La phase 1 comprend un examen initial du contenu et de l'architecture du contenu afin d'améliorer la manière dont les utilisateurs trouvent et lisent le contenu. Elle concerne également la migration du contenu vers la nouvelle plateforme, qui se sert des modèles proposés par le gouvernement du Canada qui sont conformes à la norme internationale des Lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web. La livraison de la phase 1 du projet est prévue d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

S'assurer que l'approvisionnement accessible est appliqué pour l'achat de biens, de services et d'installations.

Progrès

Afin de fournir leur expertise et de soutenir l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement, nos spécialistes en approvisionnement continuent de s'informer au sujet de l'approvisionnement accessible de différentes façons (en lisant des guides, en participant à des activités d'apprentissage et des communautés de pratique, etc.).

En vue d'éduquer les employés au sujet des critères d'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement et de les sensibiliser davantage, des ressources et des outils portant sur ce sujet devraient être publiés sur le site intranet du SATJ d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.

De plus, nous avons régulièrement fourni à nos clients internes une orientation quant à l'intégration de l'aspect de l'accessibilité dans toutes les mesures et tous les processus en matière d'approvisionnement, et nous continuerons d'assurer cette orientation selon les besoins. De plus, les exigences en matière d'accessibilité sont ajoutées aux processus d'approvisionnement.

La conception et la prestation de programmes et de services

Nous avons pris des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de prévenir la création de nouveaux obstacles en travaillant à la réalisation de notre objectif pour ce domaine de priorité et en prenant les mesures correspondantes énumérées dans notre Plan d'accessibilité.

Objectif

Concevoir et offrir des programmes et services qui sont accessibles.

Progrès

Nous avons continué de suivre les recommandations qui ont été formulées après la réalisation de notre ESE, qui comprenait une consultation auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons également maintenu des consultations avec le

Comité sur la diversité, l'inclusion et l'antiracisme afin de veiller à ce que l'accessibilité soit au cœur de la conception et de la prestation des programmes et des services.

Toujours dans le même but, nous avons continué de prendre en considération les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en accordant une attention particulière aux résultats concernant les personnes en situation de handicap ainsi qu'aux réponses concernant la diversité et l'inclusion, la discrimination et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Ces résultats sont utilisés pour évaluer notre rendement et nos progrès dans l'atteinte des objectifs de notre Plan stratégique sur la diversité et l'inclusion.

Différents bureaux de première responsabilité continuent de travailler avec les responsables de l'équipe d'accessibilité sur la tenue de consultations et la formulation de recommandations en matière d'accessibilité pour une variété d'initiatives, de lignes directrices, de programmes et de services. En travaillant ensemble, nous continuerons d'éliminer tout obstacle existant et d'empêcher la création de nouveaux obstacles.

Nous continuerons de travailler avec différents experts en la matière et différents bureaux de première responsabilité, et nous continuerons de consulter des personnes en situation de handicap sur la façon de créer et de fournir nos programmes et nos services.

Le transport

Comme nous l'avons indiqué dans notre Plan d'accessibilité 2022–2025, le SATJ ne fournit ni de moyen de transport ni des espaces de stationnement aux employés ou aux membres du public. Par conséquent, cette section ne s'applique pas.

Consultations

En préparant le présent rapport d'étape, nous avons envoyé un message à l'ensemble des employés en invitant nos collègues en situation de handicap à participer à des consultations sur l'accessibilité par l'intermédiaire d'une enquête numérique ou d'entrevues individuelles, si cette dernière option leur convenait le mieux, afin qu'ils puissent fournir leurs commentaires à l'un des responsables du projet. Nous avons également invité les membres du Comité sur la diversité, l'inclusion et l'antiracisme à jouer un rôle clé dans le processus de consultation et à assurer la présence d'une perspective diversifiée et inclusive en faisant part de leurs expériences enrichissantes, de leurs observations et des défis liés à l'accessibilité.

Ces consultations avaient pour but d'évaluer nos progrès quant à la mise en œuvre du Plan d'accessibilité dans chaque domaine prioritaire, d'identifier tout obstacle à l'accessibilité qui subsiste au SATJ dans chaque domaine prioritaire, et d'obtenir des

suggestions sur la façon d'améliorer l'accessibilité et d'éliminer et prévenir les obstacles. La rétroaction obtenue lors des consultations a révélé ce qui suit :

- Près de la moitié des répondants se sont identifiés comme personnes en situation de handicap.
- Les perceptions varient quant à l'étendue des progrès réalisés et des obstacles dans certains domaines prioritaires; cela signifie qu'il est encore nécessaire d'effectuer une sensibilisation plus ciblée et de promouvoir davantage les outils et les ressources disponibles.
- Une amélioration de l'environnement bâti selon les expériences et les observations des employés est nécessaire.
- Des améliorations supplémentaires doivent être apportées au processus des mesures d'adaptation.
- Il existe également des défis liés à une présence accrue sur le lieu de travail.

Tout au long de l'année, il était possible pour les employés de faire part de leurs idées en matière d'accessibilité en communiquant avec les responsables du projet d'accessibilité. Les coordonnées sont publiées à cet effet sur la page de la diversité, de l'inclusion et de l'antiracisme (incluant le carrefour sur l'accessibilité) depuis novembre 2022 et partagées, dans des courriels, avec l'ensemble des employés.

La rétroaction reçue dans le cadre des consultations a été partagée avec les parties concernées afin de veiller à ce que les mesures appropriées soient prises.

Des employés faisant partie de communautés fonctionnelles et les membres du groupe de travail du SATJ sur l'accessibilité, dont certains sont des personnes en situation de handicap, ont été consultés en vue d'évaluer et de rendre compte des progrès réalisés dans le cadre du Plan d'accessibilité, et pour discuter des leçons apprises et des mises à jour ou améliorations nécessaires.

Par l'intermédiaire des consultations, nous avons réussi à obtenir des renseignements précieux qui ont orienté la préparation du présent rapport et qui nous orienteront durant l'élaboration de notre prochain Plan d'accessibilité.

Rétroaction

En plus de la rétroaction recueillie dans le cadre des consultations et décrite ci-dessus, toute personne peut utiliser le processus de rétroaction sur l'accessibilité pour fournir des commentaires sur le Plan d'accessibilité ou sur des obstacles rencontrés. Comme l'exigent la LCA et son Règlement, ce processus est publié sur le site Web externe du SATJ pour le public, ainsi que sur notre intranet pour les employés, et fournit de l'information et différentes méthodes pour soumettre une rétroaction. Le SATJ a reçu une rétroaction, dans le cadre de son processus de rétroaction, au sujet de l'organisation en tant que partie intégrante de la fonction publique. Cette rétroaction, qui relève du domaine de priorité de l'environnement bâti, faisait état d'une défaillance d'une fonctionnalité d'accessibilité dans une zone réservée aux employés. Cette

information a été transmise au bureau de première responsabilité, qui a veillé à traiter la situation. Le SATJ a également reçu de la rétroaction du public à l'égard des fonctions judiciaires. Comme les fonctions judiciaires ne relèvent pas du mandat du SATJ en raison de l'indépendance judiciaire, cette rétroaction a été transmise aux parties concernées, qui ont rapidement abordé les situations soulevées.