



Imprimer

Sauvegarder

☐ Contraste élevé

☐ Gros caractères

Tribunaux de justice sociale Ontario

Rapport annuel 2016 – 2017

(1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)



Table des matières

Message du président exécutif

Message de la directrice générale

Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO)

- Autorité législative
- Mandat, mission et énoncé de valeurs
- Points saillants des activités de TJSO
- Statistiques relatives au volume de dossiers
- Accessibilité et diversité à TJSO
- Ressources humaines
- Information financière

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Points saillants des activités
- Statistiques
- Normes de service

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Points saillants des activités
- Statistiques
- Normes de service

Commission de révision des placements sous garde (CRPG)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Statistiques
- Normes de service

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Points saillants des activités
- Statistiques
- Normes de service

Commission de la location immobilière (CLI)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Points saillants des activités
- Statistiques
- Normes de service

Tribunal de l'aide sociale (TAS)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Points saillants des activités
- Statistiques
- Normes de service

Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (TEDO)

- Ce que nous faisons
- Autorité législative
- Statistiques

Annexe I – Membres de Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) en date du 31 mars 2017

- Président exécutif et présidente exécutive suppléante de TJSO
- Commission de révision des services à l'enfance et à la famille et Commission de révision des placements sous garde
- Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels
- Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
- Commission de la location immobilière
- Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario
- Tribunal de l'aide sociale

Message du président exécutif



Le slogan de Tribunaux de justice sociale Ontario est « Pour une justice accessible et équitable ».

Au-delà des immeubles accessibles et de l'information formulée en langage clair, nous pensons généralement qu'une « justice accessible » est une « justice rapide et efficace ». Ce sont là des objectifs importants. L'adage « justice différée est justice refusée » est bien connu, et une justice trop onéreuse est de peu d'utilité à la plupart des gens.

Pour ces raisons, nous déployons beaucoup d'énergie et faisons appel à des compétences spécialisées pour concevoir des systèmes qui sont matériellement et fonctionnellement accessibles, rapides et efficaces.

Nous ne cessons de perfectionner nos processus : en améliorant notre accueil des demandes et l'établissement du rôle, et en offrant des audiences par téléphone, par vidéo et, à l'avenir, sur le Web. Nous essayons toujours de veiller à ce que nos décisions soient publiées

rapidement, même si nous devons traiter 100 000 dossiers par année. Un véritable défi! Nous surveillons constamment le volume de dossiers et le temps nécessaire pour les régler. Nous publions nos statistiques, et nous faisons preuve de franchise lorsque nous ne respectons pas nos normes.

Toutefois, aussi forts que soient nos efforts pour améliorer nos systèmes, nous devons éviter de trop nous y attacher, car la justice n'est pas qu'affaire de systèmes, aussi importants puissent-ils être. La justice est une question de résultats : équitables, utiles, pratiques et compréhensibles. Des résultats équitables doivent être conformes aux valeurs qui sous-tendent la loi. Lorsque, aux yeux des gens, la justice ne donne plus de tels résultats, son rôle au sein de la société perd de son importance.

C'est pourquoi à Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO), nous voyons plus loin que les systèmes. Nous pensons aux personnes dont les vies sont touchées par les lois que nous mettons en application, à l'expérience que vivent les personnes qui se présentent devant les tribunaux, et aux conséquences de nos décisions.

Comment y parvenons-nous? En reconnaissant que chaque cas concerne de vraies personnes et que chaque affaire est unique. Nous devons nous adapter à ces réalités ainsi qu'au contexte social mouvant dans lequel nous évoluons.

Nous devons être innovateurs. Nous devons nous adapter.

Comment nous assurer que nous innovons et que nous nous adaptons? Il est clair que nous devons accepter de nous écarter du système et remettre en question le statu quo. Nous devons écouter ceux que nous servons et les organismes qui les soutiennent, y compris les personnes handicapées et celles souffrant de problèmes de santé mentale, les personnes qui sont marginalisées pour des raisons de pauvreté, de race et de religion, et les collectivités autochtones.

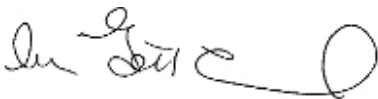
Voici quelques exemples de collaboration entre TJSO et ses partenaires communautaires durant l'exercice :

- À la suite de la publication du rapport de la Commission de vérité et réconciliation du Canada et de ses Appels à l'action, TJSO a lancé l'initiative Aperçu autochtone. De plus, nous examinons notre façon de fournir des services aux usagers autochtones et la façon dont les principes et pratiques autochtones pourraient améliorer l'accès à la justice pour tous. Tout d'abord, TJSO communique avec les collectivités

autochtones dans le but de les sensibiliser à son travail et de trouver des moyens de l'améliorer. Nous utiliserons également les enseignements tirés pour élaborer des ressources et des programmes d'éducation professionnelle qui renforceront notre capacité à offrir des services à ces collectivités.

- La Commission de la location immobilière (CLI) s'est associée à l'organisme Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) à l'égard de la section « Housing Law » (pour les locataires) du site [Web Steps to Justice](#). Les utilisateurs de ce site Web obtiennent des réponses à des questions fréquemment posées, des liens vers les coordonnées des organisations qui pourraient leur venir en aide, et de l'information sur les éventuelles mesures à prendre pour les aider à résoudre leur problème. TJSO prévoit continuer à enrichir et à améliorer le site Steps to Justice. Tout d'abord, en contribuant à fournir de l'information aux locateurs et en élaborant de la documentation portant sur les prestations sociales.
- TJSO a fait partie du comité de planification du Groupe d'action sur l'accès à la justice (TAG) pour la conférence « Technology, Inclusion and Access to Justice – Broadening the Conversation », qui a eu lieu en octobre. Compte tenu des préoccupations que soulève la possibilité que la technologie accentue, dans certains cas, la fracture numérique, la discussion a porté sur la façon d'innover librement et d'utiliser la technologie pour répondre aux besoins, de manière à aller au-delà de l'expérience des utilisateurs.
- La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels a tenu la première réunion de son comité consultatif des pratiques, qui a rassemblé des intervenants des organismes de défense des victimes, des services de police, des programmes de soutien communautaire, des cliniques juridiques ainsi que d'autres organisations et organismes gouvernementaux pour qu'ils expriment leur opinion sur les procédures, processus, directrices et lignes directrices de la Commission. Le Tribunal de l'aide sociale, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, et la Commission de la location immobilière disposent également de comités consultatifs des pratiques qui remplissent une fonction similaire.

Remettre en question nos certitudes perturbe. Mais, pour être un organisme de justice véritablement réactif, nous devons être à l'écoute et être prêts à faire des changements en fonction de ce que nous entendons. En tant que président exécutif de TJSO, c'est un engagement que je suis prêt à prendre.



Michael Gottheil, président exécutif
Tribunaux de justice sociale Ontario

tjsso.ca

[Retour à la table des matières](#)

Message de la directrice générale

Je suis heureuse de pouvoir jeter un regard sur l'exercice qui s'est terminé et de souligner certaines de nos réalisations. Nous avons de quoi être fiers puisque nous avons continué d'innover et d'améliorer nos services.

Cet automne, 220 employés et membres de 6 bureaux de Toronto ont déménagé au 25 rue Grosvenor. Les tribunaux se trouvant tous sous le même toit, nous sommes maintenant en mesure d'échanger nos



connaissances et notre expertise et de partager l'espace et l'équipement. Notre équipe de direction se réunit plus régulièrement, que ce soit de manière formelle ou informelle, pour apprendre les uns des autres et échanger des idées sur la façon d'améliorer nos opérations.

Le temps et les efforts consacrés à la planification et à l'exécution d'un déménagement de cette ampleur ont été considérables, mais l'innovation et les changements à Tribunaux de justice sociale Ontario

(TJSO) se poursuivent.

En juin, la Commission de la location immobilière a commencé à permettre aux gens de communiquer par courriel grâce à une application ouverte dans ses huit bureaux. Le courriel offre un moyen pratique de communiquer avec le tribunal et peut aussi être plus facile à utiliser pour les personnes ayant des problèmes auditifs ou d'élocution ou certains troubles d'apprentissage. Je suis heureuse de pouvoir dire que tous les tribunaux de TJSO acceptent maintenant les courriels pour certains types de demandes de renseignements.

En septembre, le Tribunal de l'aide sociale a commencé à tenir des audiences sans documents papier. Les 35 membres du Tribunal ont appris à travailler avec les dossiers électroniques et à mener des audiences munis seulement de leur ordinateur portable et sans dossier papier.

En décembre, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels ont adopté le système automatisé d'appels comme les autres tribunaux de TJSO. Ce nouveau système offre notamment l'avantage pour les appelants de communiquer directement avec quelqu'un qui connaît leur dossier, et pour les gestionnaires, de voir combien d'appels sont en attente et, au besoin, d'ajouter ou de retirer des agents.

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille a lancé son projet pilote d'inscription au rôle qui permet aux parties de communiquer leur disponibilité par téléconférence. L'objectif est de réduire le temps consacré à trouver une date convenable pour les conférences de facilitation des règlements.

L'outil de dossier électronique de la Commission de la location immobilière permet aux utilisateurs de déposer en ligne l'une des quatre demandes courantes, à tout moment et de n'importe quel endroit. Le nombre de demandes déposées en ligne a augmenté de 10 % au cours du dernier exercice, et 72 % des personnes qui ont utilisé cet outil ont fixé une date d'audience pour leur demande en ligne.

De plus, durant l'exercice, la Commission d'indemnisation des actes criminels a adopté un nouveau système de gestion de cas, ce qui lui a permis d'améliorer le délai de traitement des dossiers de plus de 20 %.

De nombreuses autres réalisations sont décrites dans les pages qui suivent, des réalisations qui consolident nos relations avec nos usagers, facilitent l'accès aux tribunaux, accélèrent le traitement des dossiers et augmentent le règlement extrajudiciaire des différends. Ces réalisations solidifient la position de TJSO en tant que chef de file au sein de la communauté de la justice administrative du Canada.

L'année qui vient s'annonce passionnante. Nous achevons la conception des espaces publics et des salles d'audience au 25 rue Grosvenor. Nous sommes impatients d'avoir un centre des audiences moderne et accessible, situé dans le même édifice que celui où travaillent un grand nombre de notre personnel et de nos membres.

Nous continuerons également à explorer les manières d'améliorer le service que nous offrons aux parties relativement aux quelques 100 000 demandes et appels que nous recevons chaque année. Puisque nos tribunaux affectent la vie de tant d'Ontariens et d'Ontariennes, c'est à la fois un privilège et une responsabilité de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour offrir une justice accessible et équitable.



Ellen Wexler, directrice générale
Tribunaux de justice sociale Ontario

tjsso.ca

[Retour à la table des matières](#)

Tribunaux de justice sociale Ontario



Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) est un regroupement de huit tribunaux décisionnels qui joue un rôle important dans l'administration de la justice en Ontario. Chaque année, ses tribunaux décisionnels reçoivent et règlent environ 100 000 affaires et offrent un règlement de différends équitable et accessible à des milliers d'Ontariennes et d'Ontariens.

Voici les tribunaux de TJSO : Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, Commission de révision des placements sous garde, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, Commission de la location immobilière, Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (anglais), Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français) et Tribunal de l'aide sociale.

Les genres de différends que nous traitons dans le cadre de nos tribunaux sont extrêmement variés. Nous réglons des différends entre locateurs et locataires, nous entendons des appels de demandeurs d'aide sociale, et des plaintes de personnes qui pensent qu'elles ont reçu un service inéquitable des sociétés d'aide à l'enfance. Nous

traitons des requêtes concernant les droits de la personne et les droits des enfants et des familles en matière d'éducation. Nous évaluons et versons les indemnités accordées aux victimes d'actes criminels violents.

Autorité législative

Tribunaux de justice sociale Ontario a été créé en 2011 en vertu de la [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#) (LRGTDNT). La LRGTDNT permet au gouvernement de regrouper des tribunaux d'arbitrage au sein d'une organisation, appelée un groupe « s'il est d'avis que les questions dont traitent les tribunaux sont telles qu'ils peuvent fonctionner de manière plus efficace et efficiente comme membres d'un groupe qu'isolément. » Chaque tribunal qui est membre du groupe de Tribunaux de justice sociale Ontario conserve les pouvoirs qui lui sont conférés par la loi.

La [Loi sur l'exercice des compétences légales](#) prévoit le cadre général de la tenue des audiences devant les tribunaux administratifs de l'Ontario.

Mandat, mission et énoncé de valeurs

Notre mandat

Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) est un regroupement de huit tribunaux décisionnels dont le mandat consiste à résoudre des requêtes et des appels présentés en vertu de lois concernant la surveillance des services à l'enfance et à la famille, la justice pour la jeunesse, les droits de la personne, la location à usage d'habitation, les indemnités accordées aux victimes d'actes criminels violents, l'aide sociale (et notamment le soutien aux personnes handicapées) et l'éducation de l'enfance en difficulté.

Notre mission

Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) et les tribunaux qui en font partie sont investis de la mission suivante :

- fournir des services de règlement des différends qui sont équitables, efficaces, accessibles et dans les délais prévus;
- favoriser une application uniforme de la législation et des procédés qui y sont associés, tout en demeurant réceptifs aux particularités de chaque cas et aux besoins des parties, en étant conscients du caractère évolutif de l'interprétation de la loi;
- maintenir les normes les plus élevées en matière de professionnalisme, d'intégrité et de qualité du travail;
- être des chefs de file du domaine de la justice administrative.

Nos valeurs

Les valeurs fondamentales définissent la façon dont TJSO et les tribunaux qui en font partie abordent leur mandat. Elles constituent le fondement des règles et des politiques, déterminent la façon dont on les applique, et la manière dont nous faisons la prestation des services au public. Voici les valeurs fondamentales :

Accessibilité

- Nous nous efforcerons d'encourager les parties à participer au processus pleinement et de manière éclairée, qu'elles soient ou non représentées par une avocate ou un avocat.
- Nous adhérons aux principes de la diversité et de l'inclusivité.
- Nous offrirons des modes de règlement des différends proportionnés et appropriés aux questions qui font l'objet du litige.

Équité et indépendance

- TJSO et les tribunaux qui en font partie doivent être impartiaux et indépendants dans l'exercice de leurs

fonctions décisionnelles, et doivent être perçus comme tels.

- Nos décisions seront fondées sur des éléments de preuve et sur la loi applicable, et seront étayées par des motifs clairs, concis et cohérents.

Rapidité

- Nous sommes déterminés à fournir rapidement des services de règlement des différends et à rendre des décisions dans un délai raisonnable après les audiences.

Transparence

- Nos processus, procédures et politiques seront clairs, intelligibles et appliqués de façon uniforme.

Professionalisme et service public

- Les membres et le personnel appliqueront les normes les plus élevées en matière de service public, d'intégrité et de professionnalisme.
- Nous serons réceptifs aux besoins des intéressés en faisant preuve d'une ouverture véritable et en faisant des consultations poussées.

Points saillants des activités de TJSO

TJSO cherche sans cesse à rendre ses tribunaux plus accessibles, à perfectionner les compétences particulières de ses arbitres et à faire de ses tribunaux et de TJSO des chefs de file du domaine de la justice.

Statistiques relatives au volume de dossiers (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

	Demandes/appels reçus	Demandes/appels réglés
Commission de la location immobilière	81 432	78 783
Tribunal de l'aide sociale	10 403	12 831
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	3 884	3 433
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	3 585	2 880
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille	356	363
Commission de révision des placements sous garde	98	92
Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (anglais et français)	2	1
Total	99 760	98 383

Site Web – tjso.ca

Le portail de TJSO a été consulté par environ 770 954 utilisateurs et 3 609 344 pages ont été visualisées en 2016-2017. En comparaison, le portail avait été consulté par 563 571 utilisateurs et 2 646 144 pages avaient été visualisées en 2015-2016. Ces chiffres excluent les utilisateurs du gouvernement de l'Ontario. Dans l'ensemble, le trafic a augmenté d'environ 37 %, dont 8,7 % sont liés à l'ajout de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) au portail en avril 2016. Les 28,3 % restants sont dus à d'autres facteurs, notamment : plus de communications de la part de TJSO qui dirigent les gens vers le site; des liens sur les documents imprimés; des liens provenant d'autres sites; TJSO apparaissant plus souvent dans les résultats des moteurs de recherche, et ce, probablement parce que le contenu des sites est plus pertinent et que le portail Web existe depuis un certain temps.

Sites de tribunaux dans le portail de tjso.ca	Nombre d'utilisateurs en 2016-2017, à l'exclusion du gouvernement de l'Ontario*	Nombre d'utilisateurs en 2015-2016, à l'exclusion du gouvernement de l'Ontario
Ensemble de tjso.ca	770 954	563 571
Commission de la location immobilière (CLI) (site anglais)	623 186	467 869
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) (site anglais)	78 607	65 601
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) (site anglais)	47 053	S.O.
Tribunal de l'aide sociale (TAS) (site anglais)	15 744	16 086
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) (site anglais)	8 993	8 723
Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (TEDO) (site anglais)	2 954	3 726
Commission de révision des placements sous garde (CRPG) (site anglais)	1 587	1 870

* Chiffres estimatifs.

Environ 74,7 % des pages visualisées étaient des pages du site de la CLI; 8,6 % consistaient en des pages du site du TDPO et 4 % et de la CIVAC. Les 12,7 % qui restent étaient répartis entre les autres tribunaux et les pages organisationnelles de TJSO.

Le pourcentage d'utilisateurs qui utilisaient un ordinateur de bureau ou une tablette a diminué cette année, alors que celui des utilisateurs de téléphone mobile a augmenté de 4 %. 67,2 % des usagers utilisaient un ordinateur de

bureau ou un ordinateur portatif, 27,3 % un téléphone mobile et 5,5 %, une tablette.

Expansion des communications par courriel

TJSO a continué à accroître l'utilisation du courriel comme moyen pour les parties de communiquer avec nos tribunaux :

- Le TDPO, les TEDO, la CRSEF et la CIVAC utilisent le courriel pour répondre aux demandes de renseignements et communiquer avec les parties.
- La CLI l'utilise pour répondre aux demandes de renseignements concernant un dossier précis.
- Le TAS l'utilise pour correspondre avec les cliniques juridiques et les bureaux d'aide sociale.

Publication de l'inventaire des données de Tribunaux de justice sociale Ontario

L'inventaire des données de Tribunaux de justice sociale Ontario a été publié sur tjsoc.ca en septembre. L'inventaire regroupe tous les ensembles de données de TJSO et indique si chacun d'entre eux est ouvert, en cours de révision ou restreint en vertu de la Directive sur les données ouvertes de l'Ontario. La Directive enjoint tous les organismes provinciaux à publier une liste des ensembles de données qu'ils créent, recueillent ou gèrent. Cette directive a pour but de favoriser la transparence et la reddition de compte.

Grande accessibilité en ligne

Nous avons continué à convertir tous nos fichiers PDF (sauf les formulaires) en format HTML sur le Web. Le format HTML permet de naviguer facilement lorsqu'on se sert d'un lecteur d'écran et il utilise moins de données qu'un téléchargement de fichier PDF, ce qui est important pour les 27 % de visiteurs qui accèdent au site Web de TJSO à l'aide d'un appareil mobile. Les documents HTML peuvent être sauvegardés sur un ordinateur tout comme les fichiers de tout autre format. Plus de 65 % des 340 documents PDF sur le portail Web de TJSO sont maintenant en format HTML.

Après avoir rectifié des erreurs, supprimé des renvois désuets, normalisé le formatage et ajouté des liens (ou les avoir mis à jour) dans le cadre de ce projet, nous disposons maintenant de documents dont le contenu est à jour, exact et cohérent dans une mesure accrue.

Tous les nouveaux documents, comme les avis de pratique et les brochures, sont aussi créés en format HTML.

Partage des bureaux de TJSO situés au centre-ville de Toronto

À l'automne 2016, 220 employés de 6 bureaux de Toronto ont déménagé au 25, rue Grosvenor. Le déménagement concernait le personnel et les membres de tous les tribunaux de TJSO. Le personnel des services opérationnels, y compris les services juridiques, les ressources humaines et la planification des activités, a aussi fait partie du déménagement.

À la suite du déménagement, l'espace occupé par TJSO a diminué d'environ 12 000 pieds carrés. Les frais de location ne font pas partie du budget de TJSO. Néanmoins, le déménagement permettra au ministère du Procureur général d'économiser plus d'un million de dollars en frais de location chaque année.

Le partage des bureaux de TJSO au centre-ville de Toronto était prévu depuis la création de TJSO en 2011. Le personnel et les membres de différents tribunaux ont ainsi plus d'occasions d'échanger de l'information et de partager leurs expériences maintenant qu'ils travaillent près les uns des autres. Un autre avantage de ce regroupement dans un même endroit est que le personnel et les membres du tribunal ont un accès plus direct au personnel des services opérationnels. En fait, selon un sondage réalisé après l'emménagement auprès des personnes ayant déménagé au 25 rue Grosvenor, les répondants ont le plus souvent mentionné « accès aux collègues » comme élément qu'ils appréciaient le plus.

Dans le cadre de la phase 2, les espaces publics, les comptoirs de service, les salles d'audience et le bureau de

Toronto Sud de la CLI seront transférés dans les installations rénovées. Durant le dernier exercice, la conception de la phase 2 a été terminée, et les entrepreneurs ont achevé les travaux. Le nouvel espace devrait être prêt au printemps 2018.

Modalités de travail flexibles

Durant cet exercice, de nombreux employés de TJSO se sont vu offrir des modalités de travail flexibles pour la première fois. Il s'agit de semaines de travail comprimées pendant lesquelles les employés travaillent plus d'heures en contrepartie de congés, et d'un horaire de travail flexible selon lequel les employés ont la possibilité de commencer ou de terminer leur journée de travail plus tôt ou plus tard.

Les objectifs des modalités de travail flexibles sont :

- accroître la capacité de l'organisation à attirer et à retenir des employés très compétents;
- aider les employés à concilier les exigences du travail avec les responsabilités familiales (p. ex. la garde des enfants ou les soins aux personnes âgées);
- favoriser la mobilisation du personnel;
- réduire le taux d'absentéisme.

Perfectionnement professionnel des membres

TJSO dispose d'un programme de perfectionnement professionnel pour les arbitres et les médiateurs, qui est unique au Canada. Le programme se compose de trois éléments : le perfectionnement des compétences (p. ex. la rédaction des décisions), une formation sur les procédures, la loi et la jurisprudence ainsi que sur le contexte social et culturel qui leur révélant le point de vue de nos usagers et les problèmes auxquels ils font face.

L'« Institut de développement professionnel », une conférence tenue à l'intention des 200 arbitres et médiateurs de TJSO, a eu lieu pour la cinquième fois en juin 2016. Pour la première fois, on y a utilisé la téléconférence et la vidéoconférence. L'édition présentée cette année comprenait :

- Un exposé et une discussion sur les milieux favorisant l'inclusion des transgenres par l'organisme [The 519 – Space for Change](#).
- Un exposé sur les problèmes et les peuples autochtones, notamment l'historique des traités et un aperçu de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, son importance et son influence. Les participants ont mis en pratique leurs nouvelles connaissances pour explorer les scénarios auxquels sont confrontés les tribunaux. Cette formation est une composante de l'initiative Aperçu autochtone de TJSO.
- Du contenu propre à chacun des tribunaux. Le TDPO s'est concentré sur la preuve d'expert; la CLI a examiné les modifications à la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Les membres du TAS ont suivi une formation sur les dossiers électroniques.

Cette année, 53 nouveaux membres se sont joints à TJSO. Ils ont reçu une formation de base qui comprenait des modules sur les principes du droit administratif et sur la justice naturelle et l'équité procédurale, l'interprétation des lois, l'accès à l'information et la protection de la vie privée, les obligations d'ordre éthique ainsi que sur l'indépendance des arbitres, les droits de la personne et d'autres domaines du droit liés au mandat du tribunal.

Parmi d'autres formations de perfectionnement professionnel, citons des modules de formation destinés à tous les membres concernés par le domaine des droits de la personne, la rédaction de décisions, les dossiers électroniques, les règles de preuve, l'évaluation de la crédibilité ainsi qu'une session intensive sur le processus de règlement de différends dans une perspective autochtone. Un grand nombre de membres du TDPO ont visionné le webinaire le [Human Rights Summit](#) présenté par le Barreau du Haut-Canada.

Le programme de perfectionnement professionnel de TJSO comprend aussi des cours de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators, du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, de l'Association du Barreau de l'Ontario et de l'Institut canadien d'administration de la justice.

Formation du personnel et des gestionnaires

Dans le cadre de l'initiative Aperçu autochtone de TJSO, les gestionnaires ont suivi une formation qui les a sensibilisés aux collectivités autochtones et qui comprenait une discussion sur la façon de mieux répondre aux besoins des Autochtones qui se présentent devant nos tribunaux.

Les gestionnaires ont aussi participé à d'autres formations, dont un atelier sur la façon d'aborder des conversations difficiles.

Une formation sur les documents accessibles et rédigés en langage clair a été suivie par 64 employés et gestionnaires. Les séances ont montré aux participants comment utiliser un langage clair au téléphone et dans la correspondance, et comment créer des documents lisibles par des personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

Les agents des services à la clientèle de la CLI ont suivi une formation sur la *Loi sur la location à usage d'habitation* et le traitement des appels provenant du public.

Formation en langue française à l'intention des employés et des membres bilingues

Les arbitres et employés bilingues de TJSO, de Tribunaux de l'environnement et de l'aménagement du territoire Ontario et des Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario se sont réunis pour suivre une formation de trois jours en français les 6, 7 et 8 mars 2017, à Toronto. Cette formation à l'intention des professionnels bilingues comprenait : des audiences bilingues fictives; des exposés sur la jurisprudence récente; des outils et des ressources partagés sur la terminologie juridique, la diversité et l'inclusion, et la santé mentale.

Examen des documents de responsabilisation à l'égard du public

La [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#) exige que les tribunaux décisionnels publient des documents de responsabilisation à l'égard du public et qu'ils les examinent tous les trois ans après leur première publication. En 2016-2017, TJSO a examiné et mis à jour ses documents et les a présentés au procureur général aux fins d'approbation, à l'exception du plan d'éthique qui a été approuvé par le commissaire aux conflits d'intérêts. Les documents de responsabilisation à l'égard du public comprennent :

- un énoncé de mandat et de mission;
- une politique en matière de consultation;
- une politique relative aux normes de service et un processus de plaintes;
- un plan d'éthique;
- un cadre de responsabilisation des membres, incluant une description des fonctions et un code de déontologie.

Nouveaux visages, nouveaux rôles

- **Krystyna Drywa** s'est jointe à TJSO comme chef des initiatives pour l'accès à la justice, pour surveiller les initiatives du plan opérationnel et diriger le perfectionnement professionnel. Elle vient de l'Université de Toronto, où elle gérait les programmes qui aidaient les étudiants en droit à acquérir une expérience professionnelle en aidant les parties non représentées.
- TJSO a accueilli **Georgios Fthenos** à titre de nouveau greffier du TDPO et **Sara van der Vliet** à titre greffière par intérim de la CLI. Georgios vient du Collège de police de l'Ontario où il était instructeur en chef et chef de service. Sara est détachée du Secrétariat des conseils de santé où elle était directrice générale des opérations et registrature.
- **Tom McDermott**, anciennement chef des services généraux, Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario, occupe le poste de directeur intérimaire des opérations.

- Le 22 février 2017, **Jennifer Scott** a été nommée présidente associée de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille et de la Commission de révision des placements sous garde. Elle dirige également la Division des enfants et des jeunes de TJSO. Jennifer remplace la présidence sortante, Suzanne Gilbert, dont la nomination a pris fin le 19 février 2017.
- Le 20 avril 2016, **Maria Tassou** a été nommée présidente associée de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC). Depuis mai 2014, elle était présidente et présidente associée intérimaire de la CIVAC.

Accessibilité et diversité à TJSO

L'accès à la justice, la diversité et l'inclusion sont [des valeurs fondamentales](#) de TJSO. Nous nous sommes engagés à offrir un milieu de travail inclusif qui reflète la diversité de l'Ontario, et à concevoir des politiques, processus et services libres de toute entrave.

Les engagements en matière d'accessibilité et d'inclusion se trouvent dans la [mission et les valeurs fondamentales](#) de TJSO, dans notre [Code de conduite](#) et dans notre [plan d'activités](#).

Accessibilité

En 2016-2017, TJSO a amélioré l'accessibilité à ses services en :

- Dispensant des formations sur le langage clair au personnel et à la direction. Les séances enseignaient comment éviter d'utiliser du jargon pour plutôt utiliser des mots courants dans les communications avec le public, que ce soit au téléphone ou à l'écrit.
- Tenant plus d'audiences téléphoniques et vidéo au Tribunal de l'aide sociale et au Tribunal d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Ces audiences sont pratiques pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité ou qui souffrent de certaines formes de maladie mentale dans la mesure où elles leur permettent de présenter leur cause dans un milieu sécuritaire qui leur est familier et qui est plus proche de leur domicile.
- Offrant le dépôt électronique à la Commission de la location immobilière (CLI). La CLI a réalisé un sondage sur le dépôt électronique pendant trois semaines en mai 2016. Parmi les répondants qui avaient utilisé cet outil, 89 % ont déclaré l'avoir trouvé convivial.
- Offrant la possibilité de communiquer par courriel à plus de gens et dans plus de tribunaux. Pour les personnes qui souffrent de troubles auditifs ou d'élocution ou de certains troubles d'apprentissage, il est parfois plus facile de communiquer par courriel que par téléphone. Au cours de l'exercice, la CLI a commencé à communiquer par courriel avec toutes les personnes qui ont un dossier actif (passant de deux bureaux en 2015-2016 à huit bureaux en 2016-2017). Le TAS a commencé à communiquer par courriel avec toutes les cliniques juridiques et les bureaux d'aide sociale de l'Ontario. Le TDPO, le TEDO et la CRSEF communiquent par courriel avec les demandeurs depuis leurs débuts.
- Lançant le site Web de la CIVAC sur le portail de TJSO, [tjsoc.ca](#). Le nouveau site recourt à une langue plus simple, et est plus accessible aux personnes handicapées, et il est plus facile d'y naviguer à l'aide d'appareils mobiles.
- Poursuivant la conversion des fichiers PDF statiques (autres que les formulaires) en format HTML accessible sur [tjsoc.ca](#), et en créant tous les nouveaux documents accessibles en format HTML.

Diversité

En 2016-2017, TJSO a favorisé la diversité en :

- Incluant des ateliers où l'on discute du profil des Autochtones et des gais, lesbiennes, bisexuels, transgenres ou en questionnement (GLBTQ) et aussi du profil des gens souffrant de troubles de santé mentale, le tout dans le cadre de l'activité annuelle de perfectionnement professionnel offerte aux membres.
- Tenant une journée du chandail orange (en septembre) en l'honneur des anciens élèves des pensionnats indiens, ainsi qu'une « Journée rose » (en avril) qui vise à sensibiliser les gens aux conséquences négatives de l'intimidation, de l'homophobie et de la transphobie.
- Communiquant des offres d'emploi aux membres d'associations d'avocats de diverses origines ethniques et de groupes luttant pour l'équité.
- Embauchant deux étudiants du programme *Law in Action Within Schools* (LAWS), lequel est destiné aux élèves du secondaire qui, en raison de leur profil socioéconomique, culturel, racial, familial ou personnel, font face à des difficultés quand vient le moment d'évoluer dans un contexte scolaire ou d'accéder à l'éducation postsecondaire.
- Présentant aux Premières Nations les administrateurs des services sociaux lors de l'assemblée de l'Ontario Native Welfare Administrators' Association (ONWAA), à l'automne. À cette occasion, TJSO a indiqué au groupe vouloir connaître l'opinion des groupes autochtones de l'Ontario sur la façon dont les tribunaux pourraient mieux répondre à leurs besoins.

Ressources humaines

TJSO compte :

- 365,15 employés
- 93 membres à temps plein (arbitres)
- 94 membres à temps partiel (arbitres)

Certains membres sont nommés à plus d'un tribunal.

Information financière

Dépenses (voir ci-dessous pour la définition des catégories)	2016-2017 TJSO*	2015-2016 TJSO*	2014-2015 CIVAC	2014-2015 TJSO
Traitements et salaires	33 307 169	33 985 717	3 175 301	29 588 414
Avantages sociaux	4 949 435	4 760 630	502 853	3 977 159
Transports et communications	2 484 008	2 312 631	437 314	2 114 840
Services	6 352 053	7 000 840	756 875	7 461 634

Indemnités quotidiennes des membres à temps partiel	2 985 663	3 127 691	1 440 603	1 868 324
Fournitures et équipement	471 045	680 299	39 771	572 683
Total	50 549 373 \$	51 867 808 \$	6 352 717 \$	45 583 054 \$

* La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) s'est jointe à TJSO le 1^{er} avril 2015. 2015-2016 et 2016-2017 comprennent les dépenses de la CIVAC, ce qui n'est pas le cas pour 2014-2015.

Indemnités pour les victimes de crimes violents	2016-2017*	2015-2016	2014-2015
Indemnités versées par la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels à des victimes de crimes violents	32 666 822 \$	27 304 999 \$	24 156 468 \$

* Le volume de dossiers de la CIVAC a augmenté de 5 % en 2016-2017, ce qui a entraîné une augmentation des paiements de transfert.

Nota : En 2016-2017, la CIVAC a déposé 303 284 \$ dans le Trésor pour des montants que le requérant recouvre dans le cadre d'actions civiles, conformément au paragraphe 26 (5.1) de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (LIVAC).

Recettes	2016-2017*	2015-2016	2014-2015**
Frais de dépôt d'une demande auprès de la Commission de la location immobilière (ces frais sont versés au Trésor)	12 345 606 \$	11 634 727 \$	11 800 405 \$

* Les frais des demandes à la CLI ont été augmentés le 16 janvier 2017.

** L'information financière pour 2014-2015 a été mise à jour en fonction du rapport annuel précédent afin de tenir compte des derniers rajustements.



Ce que nous faisons

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) révisé des décisions et tient des audiences relatives à plusieurs questions concernant les enfants, les adolescents et les familles en Ontario.

Autorité législative

Aux termes de la [Loi sur les services à l'enfance et à la famille](#) (LSEF), la CRSEF est chargée de réviser :

- Toute décision d'une société d'aide à l'enfance de retirer un enfant (pupille de la Couronne) d'une famille d'accueil chez qui l'enfant a demeuré de façon continue pendant au moins deux ans (article 61);
- Certaines plaintes se rapportant à des services fournis par des sociétés d'aide à l'enfance (articles 68 et 68.1);
- Le placement en établissement d'un enfant (article 36);
- L'admission d'urgence d'un enfant et son placement dans un programme de traitement en milieu fermé (article 124);
- La décision de refuser l'adoption d'un enfant précis, d'imposer une modalité ou une condition d'adoption ou de le retirer de chez qui il a été placé en vue d'une adoption (articles 141, 142.3 et 144).

Aux termes de la [Loi sur l'éducation](#), la Commission peut entendre des appels concernant le renvoi d'élèves par des conseils scolaires.

Aux termes de la [Loi sur l'adoption internationale](#), la Commission peut réviser :

- La décision d'un directeur qui refuse de déclarer une personne admissible à adopter un enfant provenant de l'extérieur du Canada
- Modalités relatives à l'approbation par le directeur d'une adoption d'un enfant provenant de l'extérieur du Canada

Points saillants des activités

Soutien à la Division des enfants et des jeunes de Tribunaux de justice sociale Ontario

La CRSEF continue de soutenir le travail de la Division des enfants et des jeunes sous la direction de la nouvelle

présidente associée de la Commission. La TJSO a mis sur pied la DEJ afin d'assurer l'accès à la justice pour les enfants et les jeunes qui sont parties à des affaires devant ses tribunaux. En mars 2017, le travail a commencé pour établir le cadre d'un projet pilote qui sera lancé en juin 2017. Dans ce projet, les demandes provenant du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario concernant des enfants et des jeunes seront acheminées à la Division pour traitement et arbitrage.

Projet pilote d'inscription au rôle

En juillet 2016, la CRSEF a lancé un projet pilote visant à modifier son processus d'inscription au rôle : [Présenter une plainte contre une société d'aide à l'enfance pour services demandés ou reçus](#).

Dans le projet pilote, des sociétés d'aide à l'enfance sélectionnées sont invitées à participer à une conférence téléphonique avec des demandeurs pour discuter de leur disponibilité à participer à une conférence de facilitation des règlements préparatoire à l'audience. L'objectif est de diminuer le temps consacré à trouver une date convenable pour les discussions de facilitation des règlements. Durant l'année qui vient, la Commission évaluera l'efficacité du projet et décidera s'il convient de l'étendre à toutes les sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario.

Nouveau système d'appels

La CRSEF a remplacé sa ligne d'accueil par un système automatisé d'appels. Les personnes qui appellent peuvent toujours parler à une réceptionniste, mais elles peuvent également obtenir à présent des renseignements sur le travail de la Commission et, si elles ont un dossier actif, être directement transférées à un agent de traitement des cas.

Statistiques

Durant cet exercice, le nombre total de demandes a augmenté de 11 %, mais les demandes de révision d'un refus d'une demande d'adoption (art. 144) et les demandes d'appel du renvoi d'un élève par un conseil scolaire (art. 311.7) ont augmenté de plus de 88 %.

Tableau 1 : Dossiers traités

Type de demande	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Article 61 de la LSEF - Retrait d'un pupille de la Couronne	6	8	23
Article 68 de la LSEF - Plainte à l'égard d'une société d'aide à l'enfance	257	251	231
Article 144 de la LSEF - Refus d'une demande d'adoption ou refus d'approuver un placement en vue d'une adoption	17	9	18
Article 311.7 de la Loi sur l'éducation - Appels du renvoi d'un élève par un conseil scolaire	32	17	13
Article 124 de la LSEF - Révision d'admissions d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé (AUPTMF)	36	31	37
Article 36 de la LSEF - Révision de placements en établissement	8	6	7
Articles 5 et 6 de la Loi sur l'adoption internationale - Demandes d'adoption internationale (refus d'adopter à	0	0	0

l'extérieur du Canada)			
Total	356	322	329

Tableau 2 : Demandes traitées par type de règlement : article 61 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* - Retrait d'un pupille de la Couronne

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	6	8	23
Demandes traitées	5	13	22
– abandonnées	0	1	2
– retirées	2	3	6
– rejetées/non admissibles	1	2	8
– réglées à l'aide d'une médiation	1	7	1
– réglées à l'audience (décision publiée)	0	0	5
– autres	1	0	0
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	1	0	5

Tableau 3 : Demandes traitées par type de règlement : article 68 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* - Plaintes contre une société d'aide à l'enfance

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	257	251	231
Demandes traitées	270	196	267
– abandonnées	26	14	34
– retirées	33	13	33
– rejetées/non admissibles	35	19	22
– réglées à l'aide du processus de facilitation des règlements	129	123	141
– réglées à l'audience (décision publiée)	32	22	24
– autres	15	5	13
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	90	103	48

Tableau 4 : Demandes traitées par type de règlement : article 144 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* - Rejet d'une demande d'adoption ou retrait d'un enfant placé en vue de son adoption

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	17	9	18
Demandes traitées	15	10	14
– abandonnées	0	1	1
– retirées	3	1	9
– rejetées/non admissibles	2	1	2
– réglées à l'aide d'une médiation	3	4	0
– réglées à l'audience (décision publiée)	6	3	2
– autres	1	0	0
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	7	5	6

Tableau 5 : Demandes traitées par type de règlement : article 36 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* - Demande de révision d'un placement en établissement

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	8	6	7
Demandes traitées	9	3	6
– abandonnées	0	0	0
– retirées	6	2	0
– rejetées/non admissibles	0	0	4
– réglées à l'aide d'une médiation	1	0	1
– réglées à l'audience (décision publiée)	2	1	0
– autres	0	0	1
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	3	4	1

Tableau 6 : Demandes traitées par type de règlement : article 124 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* - Révision d'une admission d'urgence en milieu fermé

--	--	--	--

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	36	31	37
Demandes traitées	36	32	36
– abandonnées	0	0	0
– retirées	28	24	25
– rejetées/non admissibles	0	0	1
– réglées à l'aide d'une médiation	0	0	0
– réglées à l'audience (décision publiée)	8	8	10
– autres	0	0	0
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	0	0	1

Tableau 7 : Appels traités par type de règlement : article 311.7 de la *Loi sur l'éducation* - Appels à l'encontre du renvoi d'un élève par un conseil scolaire

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	32	17	13
Demandes traitées	28	15	14
– abandonnées	1	0	0
– retirées	8	3	7
– rejetées/non admissibles	0	3	0
– réglées à l'aide d'une médiation	13	7	6
– réglées à l'audience (décision publiée)	3	2	1
– autres	3	0	0
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	8	4	2

Tableau 8 : Demandes traitées par type de règlement : articles 5 et 6 de la *Loi de 1998 sur l'adoption internationale* - Demandes d'adoption internationale (refus de la demande d'adoption à l'étranger)

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	0	0	0

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps.

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Norme en matière d'audience	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Les audiences tenues en vertu de l'article 124 de la <i>LSEF</i> seront inscrites au rôle dans les quatre jours civils suivant la réception de la demande	3	100 %	3	100 %	3	100 %
Les conférences préparatoires visées par l'article 68 de la <i>LSEF</i> seront inscrites au rôle dans les 40 jours civils suivant le moment où la demande est déclarée admissible	46	74 %	42	65 %	33	85 %
Les audiences tenues en vertu de l'article 68 de la <i>LSEF</i> seront inscrites au rôle dans les 60 jours civils après que la demande a été jugée admissible	84	17 %	74	45 %	53	82 %
Les audiences tenues en vertu de l'article 36 de la <i>LSEF</i> seront inscrites au rôle dans	9	100 %	6	100 %	9	100 %

les 20 jours civils suivant la réception de la demande						
Les audiences tenues en vertu des articles 61 et 144 de la <i>LSEF</i> seront inscrites au rôle dans les 20 jours civils suivant le moment où la demande est déclarée admissible	11	100 %	10	100 %	14	100 %
Les audiences relatives aux appels de décisions de renvoi par un conseil scolaire seront inscrites au rôle dans les 30 jours civils suivant la réception de l'avis d'appel	6	100 %	23	100 %	22	100 %

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Norme relative aux décisions	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Les décisions d'appel à l'encontre d'une ordonnance de renvoi prononcée par un conseil scolaire seront rendues dans les 10 jours civils suivant la fin de l'audience	8	100 %	15	50 %	Aucune ordonnance n'a été rendue	Aucune ordonnance n'a été rendue
Les décisions d'appel à l'encontre d'une décision de renvoi émanant d'un conseil scolaire seront rendues dans les 30	10	100 %	22	100 %	Aucune ordonnance n'a été rendue	Aucune ordonnance n'a été rendue

jours civils suivant la fin de l'audience						
Demandes en vertu de l'article 68 de la <i>LSEF</i> : les décisions ou les ordonnances seront rendues dans les 30 jours civils suivant la fin de l'audience	26	75 %	18	89 %	25	90 %
Toutes les autres demandes en vertu de la <i>LSEF</i> : les ordonnances seront prononcées dans les 10 jours civils suivant la fin de l'audience	7	100 %	5	100 %	23	72 %

tjs0.ca/crsef

[Retour à la table des matières](#)

Commission de révision des placements sous garde

Ce que nous faisons

La Commission de révision des placements sous garde (CRPG) est chargée des demandes et formule des recommandations sur le placement d'adolescents sous garde ou détention en ce qui a trait à ce qui suit :

- le placement au lieu où l'adolescent est détenu ou sera placé
- le refus d'un directeur provincial de libérer temporairement un adolescent ou de lui accorder un congé de réinsertion sociale
- le transfert de l'adolescent d'un lieu de garde en milieu ouvert à un lieu de garde en milieu fermé

Autorité législative

La CRPG est régie par la [Loi sur les services à l'enfance et à la famille](#) et la [Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents](#).

Statistiques

Tableau 1 : Dossiers traités

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	98	93	84

Demandes traitées	92	90	86
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	9	3	0
Délai de traitement (jours)	19	16	20

Tableau 2 : Demandes traitées par mode de règlement

Mode de règlement	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Retrait	21	13	12
Dossiers fermés au motif que l'adolescent a été déplacé ou libéré (pas de compétence)	27	26	22
Réglées par l'entremise de recommandations	43	45	50
Autres	1	6	2
Total	92	90	86

Tableau 3 : Enquêtes tenues

Lors d'une enquête, un membre de la CRPG appelle ou raconte les gens visés avant de prendre sa décision.

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Enquêtes tenues	90	91	82

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Norme	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Le réexamen	1	100 %	1	100 %	< 1	100 %

commencera par un appel téléphonique effectué dans les 24 heures suivant la réception de la demande						
Si la Commission a l'intention de tenir une audience, elle en avisera l'adolescent dans les 10 jours civils suivant la réception de la demande	Aucune audience n'a été tenue	Aucune audience n'a été tenue	Aucune audience n'a été tenue	Aucune audience n'a été tenue	Aucune audience n'a été tenue	Aucune audience n'a été tenue
Les recommandations seront communiquées dans les 30 jours civils suivant la réception de la demande	20	88 %	18	100 %	17	98 %

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels



Ce que nous faisons

La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) établit les indemnités financières à accorder

aux victimes d'actes de violence criminels commis en Ontario et aux membres de la famille des victimes décédées.

La CIVAC peut accorder des indemnités pour douleur et souffrances, perte de revenu, dépenses liées aux traitements, frais funéraires et autres coûts que les victimes d'actes criminels doivent assumer.

La CIVAC souscrit aux principes de la [Charte de 1995 des droits des victimes d'actes criminels](#), qui prévoit que toutes les victimes doivent être traitées avec courtoisie, avec compassion et dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

Autorité législative

La CIVAC est constituée en vertu de la [Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels](#).

Points saillants des activités

Un nouveau système de gestion de cas

En octobre 2016, la CIVAC a lancé son nouveau système de gestion des cas. Le système précédent était en usage depuis 20 ans et utilisait des logiciels et du matériel dépassés.

La collecte des exigences pour le nouveau système a commencé à la fin de 2015 et s'est poursuivie en 2016. De mars à octobre 2016, la CIVAC a pleinement participé aux essais d'acceptation des utilisateurs, à la formation du personnel et des membres, à l'élaboration du guide des utilisateurs, aux processus d'uniformisation et d'élimination, et à l'élaboration des rapports.

La capacité de production de rapports du nouveau système de gestion des cas permet à la CIVAC d'avoir accès à des statistiques en temps réels et de les analyser. En étudiant fréquemment les statistiques relatives à la productivité, au volume de travail et aux délais, la CIVAC peut ajuster ses processus pour les rendre plus efficaces.

Mises à jour des formulaires et des guides

En décembre 2016, la CIVAC a publié des guides et des formulaires de demande révisés. Ces nouveaux guides et formulaires :

- permettent l'envoi de demandes par télécopieur ou courriel
- suppriment l'exigence pour les demandeurs de fournir des documents originaux (les copies sont acceptées)
- reflètent les changements apportés à la législation

Réunion inaugurale du Comité consultatif des pratiques

La première réunion du Comité consultatif des pratiques de la CIVAC a eu lieu en avril 2016. Le Comité rassemble les intervenants des organismes de défense des victimes, des services de police, des programmes de soutien communautaire, des cliniques juridiques ainsi que d'autres organisations et organismes du gouvernement. Il fait des commentaires utiles sur les procédures de la CIVAC et aide celle-ci à élaborer des processus, des directives et des lignes directrices afin de mieux servir les victimes.

Statistiques

En octobre 2016, la CIVAC a lancé un nouveau système de gestion de cas. Pendant que le personnel s'ajustait au nouveau système, les délais de traitement ont d'abord été plus longs. Le nombre de dossiers traités a diminué de 65 % au cours des deux premiers mois qui ont suivi le lancement. Toutefois, au cours du 4^e trimestre (du 1^{er} janvier au 31 mars), le traitement des dossiers à la CIVAC a augmenté de 22 % par rapport à la même période.

l'exercice précédent.

Pour préparer le lancement du nouveau système de gestion de cas, la CIVAC a recensé les dossiers qui avaient été abandonnés, ce qui s'est traduit par une augmentation du nombre de rejets.

Une modification apportée à la loi en 2016 a supprimé l'obligation pour les victimes de présenter une demande à la CIVAC dans les deux ans qui suivent des actes de violence conjugale ou sexuelle. La CIVAC a ainsi connu une baisse importante du nombre de demandes de prorogation du délai.

La répartition des demandes par région est demeurée passablement stable et un petit nombre de demandes sont passées de la région de Toronto à celle de l'Ouest. Conformément à la tendance observée lors des exercices précédents, la répartition des demandes entre les victimes de sexe féminin et celles de sexe masculin est juste un peu moins de 60 % et de 40 %. Les personnes faisant partie du groupe des 35-64 ans continuent de former le principal contingent de demandeurs à la CIVAC.

Le nombre d'audiences écrites a légèrement diminué à 3 % du nombre de dossiers traités par la CIVAC par rapport à l'exercice précédent. Le nombre total d'audiences a diminué de 6 % comparativement à l'exercice précédent. Cette diminution est principalement due à la baisse de productivité pendant la période de lancement du système de gestion de cas.

Le montant accordé sous forme d'indemnités a connu une légère diminution de 4 %, ce qui est en accord avec la diminution du nombre d'audiences tenues. Les indemnités versées totalisent 24,7 millions de dollars, et les « douleurs et souffrances » demeurent la principale catégorie d'indemnisation.

Tableau 1 : Dossiers traités*

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	3 884	3 706	3 310
Dossiers fermés	3 433	3 511	4 024
Dossiers actifs à la fin de l'exercice	4 784	4 266	3 986
Délai de traitement (jours)	383	326	326

Tableau 2 : Demandes traitées par mode de règlement

Mode de règlement	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Prolongation non accordée*	13	80	69
Autre**	115	50	43
Refusées, dossier fermé d'un point de vue administratif	152	57	31
Rejetées de façon préliminaire	712	363	586
Réglées à l'audience	2 723	2 898	3 102

* Des changements à la législation ont réduit le nombre de demandes de prorogation.

** En dehors du champ de compétence, demande présentée deux fois, décès du demandeur.

Tableau 3 : Demandes par région

Région	2016-2017	% du total	2015-2016	% du total	2014-2015	% du total
Toronto	833	21 %	729	20 %	688	21 %
Nord	518	13 %	492	13 %	363	11 %
Est	696	18 %	675	18 %	579	17 %
Centre-Est	553	14 %	572	15 %	494	15 %
Ouest	623	16 %	549	15 %	695	21 %
Centre-Ouest	661	17 %	689	19 %	491	15 %
Total	3 884		3 706		3 310	

Tableau 4 : Demandes par sexe

Sexe	2016-2017	% du total	2015-2016	% du total	2014-2015	% du total
Homme	1 564	40 %	1 519	41 %	1 344	41 %
Femme	2 309	59 %	2 153	58 %	1 966	59 %
Non indiqué	11	1 %	34	1 %	0	0 %
Total	3 884		3 706		3 310	

Tableau 5 : Demandes par âge

Âge	2016-2017	% du total	2015-2016	% du total	2014-2015	% du total
0 à 17 ans	435	11 %	415	11 %	324	10 %
18 à 34 ans	1 485	38 %	1 371	37 %	1 265	38 %
35 à 64 ans	1 800	46 %	1 792	48 %	1 617	49 %
65 ans ou plus	121	3 %	128	3 %	104	3 %
Inconnu	43	1 %				
Total	3 884		3 706		3 310	

Tableau 6 : Types d'audience

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Audiences verbales	1 870	1 939	2 184
Audiences écrites	853	959	918
Total	2 723	2 898	3 102

Tableau 7 : Indemnités versées par type

Type d'indemnité (en milliers \$)	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Douleurs et souffrances	24 737,6	23 620,5	26 040,4
Perte de salaire	389,1	422,6	409,3
Frais médicaux	449,2	630,2	945,3
Frais funéraires	227,4	380,2	236,7
Frais juridiques liés à la demande	75,3	68,5	96,2
Autres pertes pécuniaires	118,2	192,7	143,3
Autre	0,6	1 822,3	1 234,9
Total	25 997,4	27 137,0	29 106,1

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps.

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Norme	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Les demandes seront inscrites au rôle	350	61 %	309	67 %	S.O.	S.O.

d'audience dans les 11 mois (330 jours) suivant leur dépôt.						
Les décisions écrites seront publiées dans les 60 jours suivant l'audience. Lorsqu'une indemnité est accordée, le paiement sera joint à la décision.	48	84 %	44	89 %	S.O.	S.O.
Les décisions verbales seront rendues à l'issue de l'audience. Lorsqu'une indemnité est accordée, le paiement sera émis dans les 30 jours.	32	85 %	26	89 %	S.O.	S.O.

tjs0.ca/civac

[Retour à la table des matières](#)

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario



Ce que nous faisons

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) résout les plaintes de discrimination ou de harcèlement déposées en vertu du [Code des droits de la personne](#), et ce, d'une façon juste et équitable et dans les délais

prescrits. Il offre d'abord aux parties l'occasion de régler le différend dans le cadre d'une médiation. Si les parties refusent la médiation ou que ce processus ne permet pas de régler le différend, le TDPO tient une audience.

Autorité législative

Le TDPO est régi par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Points saillants des activités

Modifications dans les règles

Deux modifications apportées aux règles de procédure du TDPO sont entrées en vigueur le 10 mai 2016. La première concerne la règle 9.3. Les requérants ont maintenant 21 jours pour déposer une réplique à une défense, alors qu'ils avaient auparavant 14 jours. La deuxième modification concerne la règle 8.2. Les intimés n'ont plus besoin de déposer une défense complète pour demander le report de la requête lorsque les questions en litige font l'objet d'une instance de grief ou d'arbitrage en cours. À la place, ils peuvent fournir une copie du document introductif de l'instance de grief et expliquer au tribunal pourquoi ils pensent que la requête devrait être reportée.

Nouveau système d'appels

Le TDPO a remplacé sa ligne d'accueil par un système automatisé d'appels. Les personnes qui appellent peuvent toujours parler à une réceptionniste, mais elles peuvent également obtenir à présent des renseignements sur le travail du TDPO et ont la possibilité d'accéder directement au Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne ou d'être transférées directement à un agent de traitement des cas si elles ont un dossier actif.

Information et sensibilisation

Le TDPO, de concert avec la Commission ontarienne des droits de la personne et le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, a accueilli en janvier une délégation de la Commission sur l'égalité des chances (CEC) de l'Ouganda. Le TDPO a communiqué des renseignements sur ses pratiques administratives et décisionnelles. La visite faisait partie du projet de la Commission ougandaise de renforcer sa capacité à mettre en œuvre son mandat qui consiste à éliminer la discrimination et les inégalités en Ouganda.

Statistiques

Le TDPO continue de connaître une augmentation du nombre de demandes reçues. L'augmentation a été de 3 % de 2014-2015 à 2015-2016 et de pratiquement 7 % de 2015-2016 à 2016-2017.

Tableau 1 : Dossiers traités

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Demandes reçues	3 585	3 357	3 259
Dossiers réactivés	22	18	28
Dossiers fermés	2 880	3 234	3 179
Dossiers actifs à la fin de l'exercice*	4 696	3 242	3 101
Délai de traitement (jours)**	333	326	338

* Les dossiers actifs à la fin de l'exercice comprennent ceux qui ont été « reportés » ou mis en suspens jusqu'à ce qu'ils soient traités dans le cadre d'une autre procédure tenue à l'extérieur du TDPO. 493 dossiers ont été reportés en 2016-2017 et 467 en 2015-2016

** Le temps qui s'écoule en moyenne entre le moment où la demande est acceptée et la fermeture du dossier.

Tableau 2 : Décisions publiées par type

Type de décision	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Décision finale sur le fond	87	113	110
— Constat de discrimination	30	39	43
— Absence de discrimination	57	74	67
Décisions provisoires (servent à traiter les questions d'ordre procédural)	771	817	797
Réexamens	163	149	159
Violation d'un règlement	26	23	21

En 2016-2017, le TDPO a émis 1 394 directives d'évaluation de la cause, qui aident les parties à préparer l'audience.

Tableau 3 : Demandes par code postal du demandeur

Code postal	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Est (K)	13 %	11 %	12 %
Centre (L)	35 %	36 %	38 %
Toronto (M)	26 %	26 %	25 %
Ouest (N)	17 %	18 %	17 %
Nord (P)	6 %	6 %	5 %
Autre	3 %	3 %	3 %

Tableau 4 : Nombre de demandes (exprimé en pourcentage) par domaine social prévu au Code

Puisque certaines demandes se rapportent à de la discrimination alléguée dans plus d'un domaine social, les totaux dépassent 100 %.

Domaine social	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Emploi	69 %	70 %	74 %

Biens, services et établissements	27 %	25 %	22 %
Logement	8 %	6 %	7 %
Contrats	2 %	1 %	2 %
Frais d'adhésion à une association professionnelle	1 %	1 %	1 %
Aucun domaine social	1 %	2 %	2 %

Tableau 5 : Nombre de demandes (exprimé en pourcentage) par motif prévu au Code

Puisque plusieurs demandes sont assorties de plus d'un motif, les totaux dépassent 100 %.

Motif	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Handicap	55 %	55 %	56 %
Représailles	23 %	23 %	26 %
Race	21 %	20 %	20 %
Couleur	16 %	16 %	14 %
Âge	12 %	13 %	14 %
Origine ethnique	15 %	14 %	15 %
Lieu d'origine	12 %	14 %	12 %
État familial	10 %	11 %	12 %
Ascendance	10 %	9 %	10 %
Sexe, grossesse et harcèlement sexuel	17 %	20 %	21 %
Sollicitations ou avances sexuelles	4 %	6 %	5 %
Orientation sexuelle	4 %	4 %	4 %
Identité sexuelle	5 %	4 %	4 %
Expression de l'identité sexuelle	3 %	3 %	2 %
Croyances	6 %	5 %	6 %
État matrimonial	5 %	6 %	6 %
Association	4 %	4 %	5 %
Citoyenneté	4 %	6 %	4 %

Casier judiciaire	2 %	3 %	3 %
État d'assisté social	1 %	2 %	1 %
Aucun motif	2 %	6 %	6 %

Tableau 6 : Séances de médiation tenues

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de séances	1 376	1 584	1 459
Cas réglés grâce à la médiation	58 %	58 %	59 %

Tableau 7 : Représentation lors de la médiation

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Représentation du demandeur			
• Avocat ou parajuriste	35 %	36 %	32 %
• Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne	27 %	22 %	30 %
	2 %	2 %	3 %
• Autre	33 %	40 %	35 %
• Lui-même	3 %	2 %	5 %
• N'a pas comparu			
Représentation de l'intimé			
• Avocat ou parajuriste	88 %	85 %	86 %
• Autre	1 %	1 %	1 %
• Lui-même	10 %	13 %	13 %
• N'a pas comparu	1 %	1 %	2 %

Tableau 8 : Représentation lors de l'audience

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Représentation du demandeur			
• Avocat ou parajuriste	32 %	28 %	28 %
• Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne	9 %	7 %	12 %
	4 %	5 %	4 %
• Autre	50 %	53 %	48 %
• Lui-même	5 %	7 %	8 %
• N'a pas comparu			
Représentation de l'intimé			
• Avocat ou parajuriste	89 %	86 %	86 %
• Autre	3 %	3 %	2 %

Lui-même	6 %	9 %	9 %
• N'a pas comparu	2 %	2 %	3 %

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps.

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Audiences et médiations	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
La date de la première médiation offerte aux parties sera fixée de manière à ce que cette médiation ait lieu dans les 150 jours civils suivant la date à laquelle les parties ont convenu de recourir à la médiation.	109	92 %	90	97 %	129	83 %
La date de la première audience offerte aux parties sera fixée de manière à ce que cette audience ait lieu dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle la demande est en état d'être entendue.	134	34 %	161	59 %	170	62 %

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Décisions	Nombre	% du	Nombre	% du	Nombre	% du

	de jours moyen	temps où la norme de service a été atteinte	de jours moyen	temps où la norme de service a été atteinte	de jours moyen	temps où la norme de service a été atteinte
Les décisions relatives aux audiences d'une durée de trois jours ou moins seront rendues dans les 90 jours civils.	81	68 %	86	76 %	68	82 %
Les décisions relatives à des audiences d'une durée de plus de trois jours sont rendues dans les 180 jours civils.	312	17 %	300	36 %	230	39 %

Commission de la location immobilière



Ce que nous faisons

La Commission de la location immobilière (CLI) a été créée le 31 janvier 2007 et elle est chargée de faire ce qui suit :

- résoudre les différends entre locateurs et locataires
- régler les demandes d'expulsion de coopératives de logement sans but lucratif
- fournir de l'information aux locateurs et aux locataires au sujet des droits et responsabilités que leur confère la *Loi sur la location à usage d'habitation* (LLUH)
- fournir de l'information au sujet des pratiques et à la procédure de la CLI

Autorité législative

La Commission de la location immobilière a été créée en vertu de la [Loi sur la location à usage d'habitation](#) (LLUH).

Points saillants des activités

Audiences de gestion de cas – Une nouvelle approche pour les requêtes en augmentation de loyer supérieure au taux légal

En mars 2017, la CLI a commencé à tenir des audiences de gestion de cas pour les requêtes déposées par des locateurs qui désirent demander une augmentation de loyer supérieure au taux légal en raison de dépenses en immobilisations encourues (rénovations, réparations, remplacements ou nouveaux agrandissements). Les audiences de gestion de cas permettent aux deux parties de discuter et de possiblement convenir d'une augmentation de loyer raisonnable.

Pendant les audiences de gestion de cas, un agent de règlement des différends tente d'aider les deux parties à trouver une entente. Si les parties parviennent à une entente, l'agent de règlement des différends consigne les modalités de l'entente dans une ordonnance appelée ordonnance sur consentement. Si la requête ne se règle pas lors de l'audience de gestion de cas, elle est fixée pour une audience complète devant un arbitre à une date ultérieure.

Les agents de règlement de différends suivent une structure d'audience de gestion de cas standard, qui offre une approche cohérente et transparente au règlement des requêtes en augmentation de loyer supérieure au taux légal. Locateurs et locataires reçoivent avec leur avis d'audience des renseignements sur la façon de se préparer à l'audience de gestion de cas.

Transmission par courriel des trousseaux relatives aux avis d'audience aux requérants qui ont déposé des requêtes en bloc

En mars 2017, les requérants qui déposent des requêtes en bloc (trois requêtes ou plus à la fois) ont commencé à recevoir des trousseaux relatives aux avis d'audience par courriel plutôt que par la poste. Ces requérants reçoivent ainsi les avis d'audience plus rapidement qu'auparavant.

La modification a été apportée après des consultations et des essais auprès des intervenants. Les requérants qui déposent des requêtes en bloc peuvent aussi recueillir des trousseaux relatives aux avis d'audience au bureau de la CLI.

Au même moment, la CLI a introduit la Fiche d'information sur les requêtes déposées en bloc. Sur cette fiche, les requérants doivent fournir des renseignements sur les requêtes qui font partie du dépôt en bloc, en mentionnant les personnes qui devraient recevoir les trousseaux et en indiquant s'ils viendront chercher les trousseaux ou s'ils souhaitent les recevoir par courriel.

Changements aux droits de dépôt d'une requête

Les droits à payer pour la plupart des requêtes à la CLI ont augmenté d'environ 10 % le 16 janvier 2017. De plus, des droits s'appliquent maintenant à deux types de requêtes des locataires qui étaient auparavant gratuites, de sorte que les droits de toutes les requêtes des locataires sont de 50 \$. Les droits pour les requêtes des locataires n'avaient pas été augmentés depuis la création de la CLI en 1998. La dernière augmentation pour les droits des requêtes des locataires a eu lieu en 2009.

Au même moment que l'augmentation des droits, la CLI a offert un rabais de 10 % pour les requêtes déposées en ligne. Après l'établissement de ce rabais, le nombre de requêtes déposées en ligne a augmenté de 65 %.

Les personnes à faible revenu peuvent demander une dispense du paiement des droits. Le seuil de revenu pour les dispenses de paiement des droits a été augmenté de 10 % pour compenser l'augmentation des droits.

Nouveau préavis de résiliation de la location pour les victimes de violence familiale ou sexuelle

En septembre, la *Loi sur la location à usage d'habitation* a été modifiée pour permettre à une victime de violence familiale ou sexuelle de donner un préavis de 28 jours pour rompre son bail si cette personne croit qu'elle ou un enfant résidant avec elle pourrait être exposé à un préjudice ou à des blessures s'ils continuent de résider dans le logement locatif.

À la suite de la modification de la Loi, la CLI, en consultation avec son Comité consultatif des pratiques, a créé un nouvel Avis de résiliation de la location par le locataire par crainte de violence sexuelle ou familiale et de mauvais traitements (N15), un nouveau formulaire de déclaration du locataire concernant la violence sexuelle ou familiale et des mauvais traitements.

Blocs d'audiences d'une journée complète

Durant l'été 2016, la CLI a commencé à inscrire au rôle des blocs d'audiences d'une journée complète à Scarborough (dans le bureau de Toronto Est), à Whitby et à Mississauga (au bureau du Centre). Avant ce changement, les audiences à ces endroits étaient mises au rôle par blocs d'audiences d'une demi-journée.

Des blocs d'audiences d'une journée complète contribuent à veiller à ce que toutes les causes soient entendues le jour en question, et ne soient pas ajournées par manque de temps. Par exemple, les parties qui veulent parler avec l'avocat de service pour les locataires ou recourir à la médiation auront quand même suffisamment de temps pour avoir une audience le même jour.

Le changement à l'inscription au rôle sera l'objet de surveillance pour s'assurer qu'il en résulte un règlement plus rapide des différends.

Les bureaux de Toronto Sud et de Toronto Nord ont adopté les audiences d'une journée complète en 2015.

La CLI modifie la façon dont elle traite les demandes de révision d'une ordonnance

En juillet 2016, la CLI a apporté les modifications suivantes à sa façon de traiter les demandes de révision d'une ordonnance.

Examens préliminaires – Les examens préliminaires d'une [Demande de révision d'une ordonnance](#) sont maintenant effectués par un vice-président ou un autre membre chevronné de la CLI. Auparavant, tous les membres pouvaient mener cet examen.

Audiences de révision – Si une audience de révision a lieu, le membre qui a procédé à l'examen préliminaire déterminera quel membre mènera l'audience de révision en se fondant sur les paramètres suivants :

- Les demandes qui concernent le fait pour une partie de n'avoir pas pu raisonnablement participer à

l'instance sont attribuées à tout membre de la Commission, y compris au membre qui a rendu l'ordonnance originale.

- Les demandes fondées sur de nouveaux éléments de preuve sont normalement attribuées au membre qui a rendu l'ordonnance originale.
- Les demandes qui portent sur des allégations d'erreur grave seront entendues par le vice-président ou un membre chevronné.

Auparavant, le membre qui avait rendu l'ordonnance ne pouvait pas mener l'audience de révision. De surcroît, les règles clarifient maintenant que, bien que la CLI peut entreprendre un examen de son propre chef (règle 29.4), une partie ne peut demander que la CLI exerce ce pouvoir. Toute partie qui souhaite demander une révision doit le faire au moyen de la règle 29.1.

Acceptation des demandes de renseignements se rapportant spécifiquement à une requête par courriel

En juin 2016, tous les bureaux de la CLI ont commencé à accepter les courriels des parties au sujet de leur dossier. Par exemple, les parties peuvent transmettre par courriel des documents concernant leur dossier de requête ou répondre aux demandes de la CLI concernant les dates auxquelles les parties ne sont pas disponibles afin que la CLI puisse fixer une audience. Chaque bureau de la CLI a sa propre adresse de courriel. Le personnel de la CLI a reçu 23 844 courriels à ces comptes, du 1^{er} juin 2016 au 31 mars 2017.

Pour un grand nombre de personnes, il est plus pratique d'envoyer un courriel que de se rendre dans un bureau ou d'attendre que quelqu'un réponde au téléphone. C'est aussi un moyen de communiquer avec la CLI en dehors des heures de bureau.

La CLI ne répond par courriel qu'aux demandes de renseignements se rapportant spécifiquement à une requête. Pour toute demande de renseignements généraux sur les processus de demande et d'audience ou les droits et obligations des locataires et des locateurs, les gens sont invités à se rendre sur le site Web de la CLI ou à téléphoner à la Commission.

Mise à jour sur le projet pilote des audiences de gestion de cas

De septembre 2014 à avril 2015, dans ses bureaux des régions du Sud et de Toronto Sud, la CLI a mené un projet pilote dans lequel les parties devaient participer à des audiences de gestion de cas (AGC) pour les requêtes concernant les droits du locataire (T2) et les requêtes présentées par le locataire concernant l'entretien (T6). L'audience de gestion de cas offre aux deux parties l'occasion de discuter et, possiblement, d'en arriver à une solution qui n'a pas été imposée par l'arbitre.

Pendant l'exercice, la CLI a évalué les taux de règlement et d'ajournement (remise au rôle) des dossiers qui ont été l'objet d'une AGC. Les résultats ont montré que plus des deux tiers des dossiers n'avaient pas été réglés lors d'une AGC et nécessitaient une audience sur le fond. Dans l'un des bureaux, le taux d'ajournement des AGC était plus élevé que celui des audiences sur le fond. Après avoir examiné les résultats du projet pilote et consulté les intervenants, la CLI a décidé de suspendre le projet (dans sa forme actuelle) le 23 janvier 2017.

La CLI utilise maintenant l'expérience acquise dans le cadre du projet pilote pour déterminer les types de requêtes qui conviendraient mieux au processus d'AGC, y compris les requêtes en augmentation de loyer supérieure au taux légal, qui ont été introduites en mars 2017.

Dossier électronique de la CLI

Lancé en juillet 2015, le dossier électronique de la CLI permet aux locateurs et locataires de partout en Ontario de déposer en ligne les requêtes les plus courantes adressées à la CLI, et ce, à tout moment et depuis n'importe quel endroit.

Durant l'exercice 2016-2017, la CLI a reçu 20 971 requêtes en ligne :

- 74,7 % (15 674) d'entre elles étaient des requêtes L1
- 15,0 % (3 153) d'entre elles étaient des requêtes L2
- 7,5 % (1 573) d'entre elles étaient des requêtes T2
- 2,7 % (357) d'entre elles étaient des requêtes T6

Durant l'exercice, parmi les 64 951 requêtes L1, L2, T2 et T6 adressées à la CLI, 32,2 % ont été déposées en ligne. Cela représente une hausse de près de 10 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse peut être attribuée en partie au rabais de 10 % annoncé en janvier 2017 pour le dépôt en ligne des requêtes :

- 31,7 % de l'ensemble des requêtes L1 (49 488)
- 31,6 % de l'ensemble des requêtes L2 (9 982)
- 41,3 % de l'ensemble des requêtes T2 (3 807)
- 21,3 % de l'ensemble des requêtes T6 (1 674)

72,1 % des requêtes faites à l'aide du dossier électronique ont mené à l'obtention en ligne d'une date d'audience : 77,1 % des requêtes provenaient des locateurs et 28,2 %, des locataires. Il s'agit d'une hausse de 3 % par rapport à l'exercice précédent.

23,19 % (4 864) des requêtes faites à l'aide du dossier électronique ont été déposées en dehors des heures de bureau, soit une augmentation de 4 % comparativement à l'exercice précédent.

On peut encore poster ou télécopier les requêtes papier; il est également possible de les déposer à l'un des huit bureaux de la CLI ou de les livrer en personne dans l'un des 60 établissements de ServiceOntario à l'échelle de la province.

Sondage sur le dossier électronique de la CLI

Le sondage sur le dossier électronique de la CLI a été mené pendant trois semaines en mai 2016. Parmi les 112 répondants, 63 ont dit avoir utilisé l'outil, et 89 % d'entre eux ont dit l'avoir trouvé convivial. Les principales suggestions d'amélioration ont été :

1. Plus d'options pour l'inscription au rôle
2. La possibilité de combiner des requêtes
3. La capacité d'utiliser le dépôt électronique pour d'autres types de requêtes

La CLI tiendra compte de ces suggestions lorsqu'elle mettra à niveau son outil de dossier électronique.

Statistiques

En 2016-2017, la CLI a reçu 81 432 requêtes. Ce total comprend les requêtes provenant de locateurs, de locataires et de coopératives de logement. Cela représente une augmentation de 1,52 % ou de 1 218 requêtes comparativement à 2015-2016.

La proportion des requêtes de locateurs et de locataires est demeurée relativement constante depuis 1998, l'année où le règlement des différends entre locateurs et locataires a été transféré du système judiciaire provincial à la CLI. L'exercice précédent n'a pas fait exception alors que 90 % des requêtes provenaient de locateurs et les 10 % qui restent, de locataires.

Les requêtes en résiliation de la location et en expulsion du locataire constituent toujours la majeure partie des dossiers de la CLI. Parmi les requêtes reçues par la CLI, environ 61 % visaient à faire résilier la location en raison du non-paiement du loyer.

Tableau 1 : Centre d'appel

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Appels traités	261 154	299 143	286 869
Durée moyenne des appels	5 min 19 s	4 min 45 s	5 min 10 s
Temps d'attente moyen dans la file	9 min 46 s	5 min 6 s	6 min 46 s

Tableau 2 : Toutes les requêtes reçues, réglées ou actives à la fin de l'exercice

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Requêtes reçues*	81 432	80 214	79 740
Requêtes réglées	78 783	78 175	77 148
Requêtes actives à la fin de l'exercice**	13 899	11 946	10 286

* Les totaux pour 2015-2016 et 2016-2017 comprennent les requêtes en expulsion de coopératives de logement sans but lucratif.

** Pour un petit nombre de cas, les requêtes « réglées » ont été réactivées dans le système de gestion de cas (p. ex. lorsque la CLI accueille une demande de révision d'une ordonnance). Ainsi, une requête peut mener à plus d'un règlement. Par conséquent, le nombre de requêtes en instance à la fin de l'exercice n'équivaut pas nécessairement au nombre des requêtes recensées pour l'exercice précédent plus les « requêtes reçues », moins le nombre des « requêtes réglées ».

Il est apparu qu'au moins 25 % des requêtes considérées comme « en instance à la fin de l'exercice » dans le système de gestion de cas ont été de fait réglées. Le personnel s'affaire à mettre à jour le statut de ces requêtes.

Tableau 3 : Requêtes de locateurs/locataires par mode de règlement

Mode de règlement	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Abandonnées ¹	3 168	2 673	2 668
Réglées par médiation ²	10 735	11 541	11 926
Réglées à l'audience ³	49 901	48 533	48 107
Réglées sans audience ⁴	3 997	4 397	4 402
Révision refusée	903	729	675
Retrait	8 264	7 487	7 369
Autre ⁵	1 815	2 413	2 001
Total	78 783	77 773	77 148

abandon ordonné à l'audience

² réglées par médiation; règlement par médiation ordonné à l'audience

³ contestation ou non-contestation ordonnée à l'audience; ordonnance faisant suite à une révision

⁴ ordonnance rendue ex parte; ordonné en vertu d'une entente visée par l'article 206

⁵ abandonnées; ordonnance annulée; modification ordonnée; modification refusée

Tableau 4 : Requêtes en expulsion de coopératives de logement par mode de règlement

Mode de règlement	2016-2017	2015-2016	Du 1 ^{er} juin 2014 au 31 mars 2015
Pas d'audience ¹	133	91	22
Audience de gestion de cas seulement	288	236	110
Audience sur le fond seulement	25	10	10
Audience de gestion de cas et audience sur le fond	79	65	16
Total	525	402	158

¹ Requête retirée ou abandonnée; les parties ont elles-mêmes réglé le problème

Tableau 5 : Requêtes provenant de locateurs et locataires par région

Bureau principal*	Centre	Est	Nord	Sud	Sud- Ouest	Toronto Est	Toronto Nord	Toronto Sud	Total
8 774	8 244	3 952	11 680	14 132	11 002	11 609	11 222	8 774	81 432

* Lorsque le système ne peut pas associer un code postal à une région dans une requête déposée par voie électronique, celle-ci est confiée au « bureau principal ».

Tableau 6 : Requêtes en expulsion de coopératives reçues par région

Centre	Est	Nord	Sud	Sud- Ouest	Toronto Est	Toronto Nord	Toronto Sud	Total
51	43	22	62	124	136	64	80	582

Tableau 7 : Requêtes de locateurs reçues par type

Type de dossier	Description de la requête	2016-2017	2015-2016	2014-2015
A1	Requête relative au champ d'application de la loi	104 (0,1 %)	67 (0,1 %)	55 (0,1 %)

A2	Sous-location ou cession	264 (0,3 %)	234 (0,3 %)	263 (0,4 %)
A3	Requête conjointe (comporte habituellement une requête L1)	4 067 (5,6 %)	4 050 (5,7 %)	3 986 (5,6 %)
A4	Modification du montant de la réduction du loyer	134 (0,2 %)	76 (0,1 %)	135 (0,2 %)
L1	Résiliation et expulsion pour non-paiement du loyer	49 489 (67,6 %)	48 940 (68,4 %)	49 991 (70,0 %)
L2	Résiliation pour d'autres raisons et expulsion	9 987 (13,6 %)	8 876 (12,4 %)	7 983 (11,2 %)
L3	Résiliation sur préavis ou consentement du locataire	1 439 (2,0 %)	1 338 (1,9 %)	1 208 (1,7 %)
L4	Résiliation pour non-respect du règlement	5 478 (7,5 %)	5 559 (7,8 %)	5 632 (7,9 %)
L5	Augmentation supérieure au taux légal	575 (0,8 %)	433 (0,6 %)	548 (0,8 %)
L6	Révision d'un ordre provincial d'exécution de travaux	3 (0,0 %)	15 (0,0 %)	8 (0,0 %)
L7	Transfert du locataire dans une maison de soins	1 (0,0 %)	6 (0,0 %)	0 (0,0 %)
L8	Changement de serrure par le locataire	37 (0,0 %)	28 (0,0 %)	31 (0,0 %)
L9	Demande visant la perception du loyer	1 628 (2,2 %)	1 892 (2,6 %)	1 735 (2,4 %)
	Total	73 188	71 514	71 575

Tableau 8 : Requêtes de locataires reçues par type

Type de dossier	Description de la requête	2016-2017	2015-2016	2014-2015
A1	Requête relative au champ d'application de la loi	49 (0,6 %)	64 (0,8 %)	59 (0,7 %)
A2	Sous-location ou cession	55 (0,7 %)	68 (0,8 %)	55 (0,7 %)
A3	Requête conjointe	1 634 (19,8 %)	1 586 (19,3 %)	1 921 (24,1 %)
A4	Modification du montant de la réduction du loyer	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)

T1	Remboursement (p, ex, loyer illégal)	732 (8,9 %)	663 (8,1 %)	716 (9,0 %)
T2	Droits du locataire	3 807 (46,1 %)	3 922 (47,7 %)	3 441 (43,2 %)
T3	Diminution du loyer	68 (0,8 %)	67 (0,8 %)	69 (0,9 %)
T4	Manquement du locateur – augmentation supérieure au taux légal	6 (0,0 %)	0 (0,0 %)	1 (0,0 %)
T5	Avis de résiliation donné de mauvaise foi	211 (2,6 %)	174 (2,1 %)	170 (2,1 %)
T6	Entretien	1 675 (20,3 %)	1 661 (20,2 %)	1 516 (19,1 %)
T7	Compteurs individuels	7 (0,0 %)	23 (0,3 %)	9 (0,0 %)
	Total	8 244	8 228	7 957

Tableau 9 : Requêtes en expulsion de coopératives reçues par type de demande

Type de dossier	Description de la requête	2016-2017	2015-2016	Du 1 ^{er} juin 2014 au 31 mars 2015
C1	Requête en résiliation de l'occupation et en expulsion d'un membre de la coopérative pour non-paiement des frais de logement et en paiement des frais de logement que doit le membre	274 (47 %)	252 (53,3 %)	132 (63,4 %)
C1/2	Requêtes C1 et C2 combinées	102 (17,5 %)	74 (15,6 %)	32 (15,3 %)
C2	Requête en résiliation de l'occupation du logement réservé aux membres et en expulsion du membre	93 (16 %)	73 (15,4 %)	23 (11 %)
C3	Requête en résiliation de l'occupation du logement réservé aux membres et en expulsion du membre – fondée sur un retrait, un consentement ou un avis du membre	3 (0,01 %)	5 (1 %)	7 (3,4 %)
C4	Requête en résiliation de l'occupation du logement réservé aux membres et en expulsion du membre parce que le membre n'a	110 (18,9 %)	68 (14,4 %)	14 (7 %)

	pas respecté des conditions d'un règlement ou d'une ordonnance			
	Total	525	472	208

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps.

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Norme	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Les demandes seront inscrites au rôle d'audience dans les 25 jours ouvrables	26,6	52 %	23,3	69 %	21	78 %
Les décisions relatives aux demandes déposées auprès de la CLI seront rendues dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de l'audience finale	5,2	78 %	4,6	83 %	3,6	89 %

Tribunal de l'aide sociale



Ce que nous faisons

Le Tribunal de l'aide sociale (TAS) entend les appels de personnes à qui on a refusé de l'aide sociale ou qui en reçoivent, mais qui ne sont pas d'accord avec une décision ayant une incidence sur ce qui suit :

- leur admissibilité
- le montant de l'aide qu'elles reçoivent
- les prestations qu'elles reçoivent

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels, les appels sont instruits à huis clos, comme l'exige la loi.

Autorité législative

Le Tribunal de l'aide sociale (TAS) a été créé en vertu de la partie IV de la [Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail](#). Les appels sont régis par cette loi et la [Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées](#).

Points saillants des activités

Ordonnances sur consentement pour les appels en matière de handicap

Le TAS souhaite offrir aux parties la possibilité de régler des appels en matière de handicap, à l'audience, par des ordonnances sur consentement

Une ordonnance sur consentement est une entente entre les parties qui règle à l'amiable un appel. Si les parties parviennent à une entente, la tenue d'une audience complète n'est plus nécessaire, et les parties n'ont pas besoin d'attendre la décision du membre. Les modalités d'une ordonnance sur consentement peuvent être exécutées par le tribunal.

En janvier 2017, les intervenants ont été invités à faire des commentaires sur une nouvelle procédure, de nouvelles règles et un nouveau formulaire associés aux ordonnances sur consentement. Le TAS collabore avec son Comité consultatif des pratiques pour mettre en œuvre le nouveau processus.

Le TAS rencontre les administrateurs des services sociaux des Autochtones

Le TAS a présenté trois exposés aux administrateurs des services sociaux des Premières Nations de l'Ontario Native Welfare Administrators' Association (ONWAA) au cours du dernier exercice. Les membres de l'ONWAA administrent le programme Ontario au travail et d'autres programmes sociaux dans les réserves de l'Ontario et peuvent agir comme intimés dans les dossiers de la TAS. Les exposés présentaient un aperçu approfondi du processus d'appel du TAS.

Lors de ces exposés, le TAS a aussi indiqué que Tribunaux de justice sociale Ontario voulait connaître l'opinion des groupes autochtones de l'Ontario sur la façon dont les tribunaux pourraient mieux répondre à leurs besoins.

Ces réunions faisaient partie de l'initiative Aperçu autochtone de TJSO.

Mise à jour de formulaires : Appel et demande de réexamen

En octobre 2016, le TAS a affiché des versions mises à jour de ses formulaires Appel (Formulaire 1) et Demande de réexamen.

Ces nouveaux formulaires sont plus faciles à comprendre et plus simples à remplir. Ils sont de plus accessibles pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran. Ces deux formulaires peuvent être remplis à l'ordinateur ou imprimés puis remplis à la main.

Dossiers électroniques dans la salle d'audience

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le TAS a commencé à traiter électroniquement les nouveaux appels. Le TAS a tenu sa première audience en ayant recours aux dossiers d'audience électroniques en septembre 2016.

Pour former les membres à l'utilisation des dossiers d'audience électroniques, le TAS a organisé trois séances d'une demi-journée au cours desquelles les membres ont appris :

- les nouveaux processus (p. ex. comment ils recevront les dossiers d'audience électroniques, comment ils peuvent accéder à ces dossiers, et la personne-ressource à contacter en cas de problème)
- comment utiliser le dossier d'audience électronique (p. ex. en faisant des commentaires, en utilisant le couper-coller, en faisant des recherches)
- comment utiliser leurs ordinateurs portables efficacement (p. ex. en utilisant un deuxième écran, en naviguant entre plusieurs documents)

Les dossiers d'audience électroniques présentent de nombreux avantages. Lorsqu'un arbitre n'est pas disponible, un autre arbitre peut avoir accès au dossier à partir du lecteur partagé en tout temps, évitant ainsi les ajournements coûteux. Ils peuvent également naviguer rapidement entre les onglets des dossiers, en surlignant des passages importants, ajoutant des commentaires ou rédigeant des questions sur le dossier électronique au fur et à mesure. Un autre avantage est que les arbitres peuvent copier du texte (un passage tiré d'un rapport médical, par exemple) d'un dossier électronique pour le coller dans leur décision au lieu d'avoir à le retaper.

Environ 80 % des audiences ont été menées à l'aide de dossiers électroniques en 2016-2017. Ce pourcentage continuera d'augmenter à mesure du traitement des demandes papier reçues avant le passage aux dossiers électroniques en janvier 2016.

Expansion des communications par courriel

Après le succès du projet pilote mené en 2015-2016, les communications par courriel avec le TAS ont continué à croître durant l'exercice.

Plus de 250 personnes issues des cliniques juridiques et des bureaux d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ont utilisé le courriel pour envoyer des demandes de

renseignements et transmettre de petits documents au TAS en 2016-2017.

Depuis que le TAS est passé des dossiers papier aux dossiers électroniques, la réception des documents par courriel facilite leur ajout au dossier électronique.

L'utilisation du courriel rend le tribunal plus accessible et appuie l'initiative Écologisation de la fonction publique de l'Ontario.

Programme de mesures de règlement anticipé

Le TAS continue d'améliorer le programme de mesures de règlement anticipé (PRA). Ce programme est mis en œuvre au téléphone avec le concours des deux parties et d'un agent d'aide à la procédure d'appel du TAS qui soutient les parties lorsqu'elles cherchent des façons de résoudre l'appel sans tenir d'audience. Les parties profitent du PRA, car il permet de résoudre l'appel jusqu'à un mois après son dépôt plutôt que d'attendre qu'une audience ait lieu plusieurs mois plus tard. Les parties peuvent aussi déterminer elles-mêmes les modalités d'un règlement alors que dans le cas d'une audience, la décision est rendue par un membre.

Durant l'exercice, le TAS a tenu 2 075 séances dans le cadre du PRA, soit une hausse de 37 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de règlement s'est établi à 38 %, soit une amélioration par rapport au taux de l'exercice précédent, qui était de 34 %.

Mesures de règlement anticipé pour les appels à l'encontre de révisions de l'admissibilité sur le plan médical

Un projet pilote de mesures de règlement anticipé pour les appels à l'encontre de révisions de l'admissibilité sur le plan médical a été lancé en novembre 2015 en partenariat avec l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées et quatre cliniques juridiques.

De novembre 2015 à février 2017, six autres cliniques juridiques et leurs clients se sont joints au projet pilote, portant le nombre total de cliniques participantes à 10.

En raison du succès du programme, un projet d'expansion à l'échelle de la province, en deux phases et d'une durée d'un an, a débuté en mars 2017 et se poursuivra jusqu'en février 2018.

La première phase (de mars à août 2017) comprend les cliniques de Toronto, de Peel, de Niagara et de la région nord. La deuxième phase (de septembre 2017 à février 2018) comprendra le reste de la province.

Pendant le projet pilote, 85 % des dossiers ont été réglés (ce qui signifie que l'appelant est toujours considéré comme ayant un handicap) sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience. Les dossiers du programme sont réglés aussi tôt que deux ou trois mois après que le dépôt de l'appel comparativement à sept mois pour les dossiers pour lesquels une audience a lieu.

Statistiques

Le TAS a reçu 10 403 demandes d'appel, soit 915 demandes de moins que lors de l'exercice précédent. Un plus grand nombre de dossiers d'appel ont été traités, de sorte qu'il y a eu moins de cas en instance et que l'on a enregistré une diminution de plus de 2 400 cas de ce genre. Le délai moyen requis pour traiter un dossier est passé de 299 jours à 290 jours. En raison d'une amélioration des pratiques d'inscription au rôle, le TAS a pu inscrire des audiences au rôle dans les 30 jours de la réception de la demande d'appel dans plus de 80 % du temps.

Tableau 1 : Dossiers traités

	2016-2017	2015-2016	2014-2015

Demandes d'appel reçues	10 403	11 318	14 025
Terminée	12 831	13 038	14 606
En instance à la fin de l'exercice financier	7 169	9 597	11 317
Délai de traitement (jours)	290	299	318

Tableau 2 : Appels traités par mode de règlement

Mode de règlement	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Abandonnés	291 (2 %)	257 (2 %)	331 (2 %)
Retirés*	4 380 (34 %)	4 185 (32 %)	4 034 (28 %)
Révision refusée	203 (2 %)	253 (2 %)	283 (2 %)
Réglés à l'audience**	7 636 (60 %)	8 087 (62 %)	9 629 (66 %)
Autres	321 (2 %)	256 (2 %)	329 (2 %)
Total	12 831	13 038	14 606

* Les appels *retirés* peuvent comprendre ceux annulés à la suite d'une séance de médiation fructueuse (appelés « mesures de règlement anticipé » au tribunal).

** Les appels *réglés à l'audience* englobent les décisions rendues à la suite d'une audience de révision.

Tableau 3 : Appels par type de programme

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
POSPH	9 704 (93 %)	10 668 (94 %)	13 207 (94 %)
Programme OT	699 (7 %)	650 (6 %)	818 (6 %)
Total	10 403	11 318	14 025

Tableau 4 : Appels déposés dans le cadre du POSPH par catégorie

POSPH	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Refus	8 392 (86 %)	9 114 (85 %)	11 716 (89 %)
Annulation et suspension	640 (7 %)	914 (9 %)	828 (6 %)
Montant et réduction	566 (6 %)	528 (5 %)	559 (4 %)
Autre	106 (1 %)	112 (1 %)	104 (1 %)

Total	9 704	10 668	13 207
--------------	--------------	---------------	---------------

Tableau 5 : Demandes d'appel produites dans le cadre du programme OT par catégorie

Programme OT	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Refus	183 (26 %)	191 (29 %)	178 (22 %)
Annulation et suspension	218 (31 %)	175 (27 %)	293 (36 %)
Montant et réduction	274 (39 %)	248 (38 %)	320 (39 %)
Autre	24 (4 %)	36 (6 %)	27 (3 %)
Total	699	650	818

Tableau 6 : Décisions de tribunaux par résultat

POSPH	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Accueilli	4 450 (61 %)	4 208 (54 %)	5 090 (55 %)
Rejeté	1 721 (23 %)	2 152 (28 %)	2 533 (27 %)
Rejeté <i>in absentia</i> *	865 (12 %)	999 (13 %)	1 178 (13 %)
Autre**	295 (4 %)	389 (5 %)	437 (5 %)
Total	7 331	7 748	9 238

Programme OT	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Accueilli	79 (26 %)	70 (21 %)	69 (18 %)
Rejeté	90 (30 %)	140 (41 %)	119 (30 %)
Rejeté <i>in absentia</i> *	99 (32 %)	80 (24 %)	151 (39 %)
Autre**	37 (12 %)	49 (14 %)	52 (13 %)
Total	305	339	391

* Dossiers rejetés *in absentia* : l'appelant ne s'est pas présenté à l'audience.

** Parmi les autres décisions, citons : ordonnance sur consentement; appel ne pouvant être interjeté devant le tribunal; appel interjeté en retard; question hors compétence; question réglée ou retirée; dossier renvoyé au directeur ou à l'administrateur afin qu'il réexamine la décision originale selon les directives données par le tribunal.

Normes de service

TJSO vise à atteindre ses normes de service en tout temps. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et notre engagement est de respecter ces normes au moins 80 % du temps.

	2016-17		2015-16		2014-15	
Norme	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte	Nombre de jours moyen	% du temps où la norme de service a été atteinte
Les appels seront inscrits au rôle et un avis d'audience est envoyé au plus tard 30 jours civils après la réception de l'appel.	24		33		42	
et		82 %		7 %		19 %
La date de l'audience sera fixée de manière à ce que cette audience ait lieu au plus tard 180 jours civils après la date de l'avis d'audience.	172		241		224	
Les décisions seront publiées dans les 30 jours civils suivant la fin de l'audience.	33	66 %	33	58 %	33	58 %

Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario

Ce que nous faisons

Les deux Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (TEDO) entendent les appels interjetés par des parents, tutrices et tuteurs qui ne sont pas satisfaits de l'identification ou du placement, par le conseil scolaire, d'un enfant en difficulté ayant des besoins en matière d'apprentissage.

Le [TEDO - anglais](#) entend les appels des décisions prises par les conseils scolaires publics et catholiques anglais.
Le [TEDO - français](#) entend les appels des décisions prises par les conseils scolaires publics et catholiques français.

Les TEDO n'entendent les appels qu'une fois que les parents ont interjeté tous les appels possibles au niveau du conseil scolaire en application de la [Loi sur l'éducation](#).

Autorité législative

La [Loi sur l'éducation](#) et ses règlements d'application traitent de l'identification ou du placement des élèves en difficulté qui ont des besoins en matière d'apprentissage.

Statistiques

Durant l'exercice 2016-2017, le TEDO anglais (OSET) a reçu deux demandes d'appel dont l'une a été réglée à l'aide de la médiation. L'autre a été déposée à la fin de décembre, et une audience est prévue le 15 juin 2017. Le TEDO (français) n'a reçu aucune demande d'appel.

tjsso.ca/tedo

[Retour à la table des matières](#)

Annexe I : Membres de Tribunaux de justice sociale Ontario en date du 31 mars 2017

Le président exécutif et la présidente exécutive suppléante sont membres de chacun des tribunaux de TJSO. Les membres dont le nom est suivi d'un astérisque (*) ont été nommés à plus d'un tribunal de TJSO.

Président exécutif et présidente exécutive suppléante de TJSO

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Michael Gottheil, président exécutif	Mars 2011	Mars 2021
Beverly Moore, présidente exécutive suppléante	Septembre 2015	Septembre 2018

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille et Commission de révision des placements sous garde

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Jennifer A. Scott*, présidente associée	Février 2017	Février 2019
Patrick Doran*	Mai 2017	Mai 2017
Paula Eyler	Novembre 2016	Novembre 2018
Judy Finlay	Janvier 2011	Janvier 2021
Gail Gonda	Mai 2007	Mai 2018

David Hamilton	Octobre 2016	Octobre 2018
Andrea Himel	Novembre 2010	Novembre 2020
Theresa Hughes	Octobre 2016	Octobre 2018
Heather Susan Hunter	Mai 2008	Mai 2018
Katherine Laird	Octobre 2016	Octobre 2018
Alina Lazor	Mai 2008	Mai 2018
Wesley Marsden	Octobre 2016	Octobre 2018
Eva Nichols*	Février 2013	Août 2019
T. Michele O'Connor	Novembre 2010	Novembre 2020
Marisha Roman	Août 2016	Août 2018
Jayashree Sengupta*, vice-présidente	Juillet 2014	Novembre 2018
John (Johannes) F. Spekkens*	Novembre 2010	Novembre 2020
Bernard Stein	Octobre 2016	Octobre 2018
Wendell E. White	Mars 1999	Septembre 2017
Mary Wong	Mai 2007	Mai 2017

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Maria Tassou, présidente associée	Juin 2007	Avril 2018
M Saleem Akhtar	Septembre 2009	Septembre 2019
Pamela Arnott	Février 2017	Février 2019
Lisa Barazzutti	Octobre 2010	Octobre 2017
Evelyn Baxter	Janvier 2017	Janvier 2019
Louise Charette	Janvier 2017	Janvier 2019
Roderick Flynn*	Juin 2007	Juin 2017
Keith Forde	Octobre 2010	Octobre 2017
James Graham	Mars 2017	Mars 2019

Jo-Anne Hughes	Octobre 2008	Octobre 2018
Christie Jefferson, vice-présidente	Juin 2010	Février 2019
Wendy King	Octobre 2010	Octobre 2017
Kirsten Kurzuk	Décembre 2008	Décembre 2018
Maija Laitinen*	Janvier 2017	Janvier 2019
Anne-Marie Langan	Novembre 2016	Novembre 2018
Susan Lee	Avril 2011	Avril 2021
Janet MacEachen	Septembre 2009	Septembre 2019
Jay Meunier	Septembre 2009	Septembre 2019
Virginia Morra	Juin 2007	Juin 2017
Veda Rangan	Septembre 2009	Septembre 2019
Kabir Ravindra	Juin 2007	Juin 2017
Joanne St. Lewis	Janvier 2017	Janvier 2019
Linda Spears	Juin 2007	Juin 2017
John (Johannes) F. Spekkens*	Novembre 2010	Novembre 2020
Dawn Wickett*	Juin 2007	Juin 2017

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Yola Grant, présidente associée	Avril 2014	Avril 2019
Naomi Overend, présidente associée suppléante	Septembre 2008	Septembre 2018
Sarah Atkinson	Janvier 2015	Janvier 2020
Eban Bayefsky, vice-président	Mars 2017	Mars 2019
Kim Bernardt	Janvier 2015	Janvier 2020
Bruce Best, vice-président	Septembre 2015	Septembre 2017
Kenneth Bhattacharjee, vice-président	Septembre 2008	Septembre 2018
Josée Bouchard, vice-présidente	Janvier 2016	Janvier 2018

Suzanne Bouclin	Mars 2016	Mars 2018
Keith Brennenstuhl*, vice-président	Septembre 2007	Septembre 2017
Kevin Cleghorn*	Janvier 2011	Janvier 2021
Esi Codjoe, vice-présidente	Mars 2017	Mars 2019
Brian Cook, vice-président	Septembre 2008	Septembre 2018
Andrew Diamond	Août 2008	Août 2018
Maureen Doyle*, vice-présidente	Août 2008	Février 2021
Helen Eaton	Février 2017	Février 2019
Michelle Flaherty*	Octobre 2008	Juin 2018
Aida Gatfield	Janvier 2013	Janvier 2018
Ruth Goba	Février 2017	Février 2019
Maurice Green	Janvier 2013	Janvier 2018
Mark Handelman	Août 2008	Août 2018
Beverly Harris	Décembre 2012	Décembre 2017
Mark Hart, vice-président	Septembre 2007	Septembre 2017
Dale Hewat	Septembre 2008	Septembre 2018
Judith Hinchman	Août 2008	Août 2018
Julie Jai	Janvier 2015	Janvier 2017
Jacek Janczur, vice-président	Mars 2017	Mars 2019
Colin Johnston	Janvier 2015	Janvier 2020
Judith Keene	Novembre 2008	Août 2018
John Kelly	Février 2017	Février 2019
Dawn Kershaw*, vice-présidente	Octobre 2012	Mai 2018
Jennifer Khurana*, vice-présidente	Septembre 2015	Décembre 2017
Michael Lerner	Janvier 2011	Janvier 2021
Laurie Letheren, vice-présidente	Février 2015	Février 2020
Kathleen Martin	Juin 2006	Septembre 2017

Yasmeena Mohamed, vice-présidente	Janvier 2011	Mars 2019
David Muir, vice-président	Août 2008	Août 2018
Eva Nichols*	Février 2013	Août 2019
Jo-Anne Pickel, vice-présidente	Octobre 2012	Octobre 2017
Sheri Price	Septembre 2008	Septembre 2018
Daniel Randazzo	Décembre 2012	Décembre 2017
Devika Ratnayake	Février 2017	Février 2019
Leslie Reaume, vice-présidente	Juin 2007	Juin 2020
Alison Renton, vice-présidente	Octobre 2008	Octobre 2018
Valerie Richer	Mars 2017	Février 2019
Frederika Rotter	Février 2017	Février 2019
Douglas Sanderson, vice-président	Janvier 2011	Janvier 2021
Janice Sandomirsky	Août 2008	Août 2018
Jennifer A. Scott*, vice-présidente	Juillet 2006	Septembre 2017
Jayashree (Jay) Sengupta*, vice-présidente	Septembre 2008	Septembre 2018
Brian Sheehan	Août 2008	Août 2018
Lorne Slotnick	Septembre 2008	Septembre 2018
Mary Truemner, vice-présidente	Septembre 2008	Septembre 2018
Helen Walsh	Février 2017	Février 2019
Jennifer Webster	Février 2017	Février 2019
Eric Whist	Septembre 2008	Septembre 2018
Ailsa Wiggins	Août 2008	Août 2018
Brenda Young	Février 2017	Février 2018

Commission de la location immobilière

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Kim E. Bugby, présidente associée	Septembre 2004	Mars 2018

Elizabeth Beckett*	Février 2001	Avril 2017
Keith Brennenstuhl*	Décembre 2012	Septembre 2017
Aleksandar Brkic	Mars 2015	Mars 2020
William Burke	Octobre 2005	Juillet 2017
Avril Cardoso	Mai 2016	Mai 2018
Ruth Carey, vice-présidente	Décembre 2006	Août 2017
Sylvie Charron*, vice-présidente	Octobre 2012	Octobre 2017
Harry Cho	Octobre 2012	Octobre 2018
Emily Crocco	Janvier 2015	Janvier 2020
Cristina De Leon-Culp	Septembre 2015	Septembre 2017
Lisa Del Vecchio	Janvier 2015	Janvier 2020
Thomas F. Fagan*	Juin 2013	Juin 2018
Nathan Ferguson	Décembre 2016	Décembre 2018
Roderick Flynn*	Juillet 2016	Juillet 2018
Petar Guzina	Novembre 2009	Novembre 2019
Laura Hartsliet	Juin 2016	Mai 2018
Nancy Henderson, vice-présidente	Mars 2017	Mars 2019
Sean Henry	Août 2015	Août 2017
Louise Horton	Juin 2009	Juin 2019
Neil Kaufman	Juillet 2016	Juillet 2018
Renée Lang	Janvier 2015	Janvier 2020
Solange Losier	Septembre 2015	Septembre 2017
Melanie Love	Juin 2016	Juin 2018
Kevin Lundy	Octobre 2012	Octobre 2019
Sandra Macchione	Février 2011	Juillet 2018
Lorraine Mathers	Août 2016	Août 2018

Carol Anne McDermott*	Août 2012	Juin 2017
James (Jim) McMaster	Octobre 2005	Novembre 2019
Lynn Mitchell	Avril 2016	Avril 2018
Debbie Mosaheb	Février 2011	Février 2021
Gerald Naud*	Octobre 2004	Octobre 2017
John Patrick Nolan	Novembre 2006	Mai 2019
Bonnie Pelletier	Mai 2016	Mai 2018
Jean-Paul Pilon	Août 2006	Février 2019
Philippe Rabot	Juin 2016	Mai 2018
Gobinder Singh Randhawa	Juillet 2014	Juillet 2019
Margaret Reynolds*	Octobre 2016	Octobre 2018
Roger Rodrigues	Janvier 2015	Janvier 2020
Tiisetso Russell	Mai 2016	Mai 2018
Egya Ndayinanse Sangmuah, vice-président	Janvier 2007	Août 2019
Guy William Savoie, vice-président	Mai 2001	Avril 2017
Anna Solomon	Mai 2016	Mai 2018
Michael Soo	Juillet 2007	Juillet 2020
Lisa M. Stevens	Novembre 2009	Novembre 2019
Mariam Elizabeth Usprich, vice-présidente	Mars 2006	Août 2017
Jonelle Van Delft, vice-présidente	Novembre 2004	Juin 2020
Karen Wallace, vice-présidente	Décembre 2006	Février 2019
Sylvia Nancy Watson	Juin 2009	Juin 2019
Dale Whitmore	Juillet 2016	Juillet 2018
Shelby Whittick	Mai 2016	Mai 2018
L. Kurt Wildman	Mai 2016	Mai 2018
Ma'anit Zemel	Avril 2016	Avril 2018

Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario

Membres du tribunal anglais

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Ross Caradonna	Mai 2008	Mai 2018
Maureen Doyle*	Août 2013	Février 2021
Eva Nichols*	Janvier 2005	Août 2019
Jayashree (Jay) Sengupta*	Août 2012	Septembre 2018

Membres du tribunal français

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Maureen Doyle*	Août 2013	Février 2021
Michelle Flaherty*	Août 2013	Juin 2018

Tribunal de l'aide sociale

Nom	Premier mandat	Fin du mandat
Beverly Moore*, présidente associée	Octobre 2006	Septembre 2018
Pamela Ahlfeld, vice-présidente	Octobre 2015	Octobre 2017
Elizabeth Beckett*	Août 2012	Avril 2017
Nathaniel Boivin	Février 2017	Février 2019
Shannon Braun	Juillet 2016	Juillet 2018
Terry Brouillet	Juin 2013	Juin 2018
Vicenzina (Enza) Buffa	Juillet 2015	Juillet 2017
Jean Buie	Octobre 2013	Octobre 2018
William Burke*	Juillet 2015	Juillet 2017
Sylvie Charron*, vice-présidente	Décembre 2009	Octobre 2017
Lisa DiCesare	Juin 2015	Juin 2017
Patrick Doran*	Juin 1998	Mai 2017
Thomas F. Fagan*	Juin 2013	Juin 2018

Nancy Ferguson	Août 2015	Août 2017
Richard Ferris	Juillet 2015	Juillet 2017
Lisa Freedman	Août 2013	Août 2018
Romona Gananathan	Septembre 2013	Septembre 2018
Kelly Gaon	Août 2008	Juin 2018
John Helis	Juillet 2016	Juillet 2018
Cheryl Henshaw	Novembre 2014	Novembre 2019
Brenna Homeniuk	Décembre 2016	Décembre 2018
Audrey Hummelen, vice-présidente	Juin 2007	Octobre 2017
Solape Ilori	Octobre 2015	Octobre 2017
Kanji Jain	Octobre 2015	Octobre 2017
Dawn Kershaw*	Juin 2006	Mai 2018
Jennifer Khurana*	Juillet 2013	Juillet 2018
Cyndi Kunkel	Octobre 2015	Octobre 2017
Maija Laitinen*	Janvier 2017	Janvier 2019
Georges Larivière	Juin 2015	Juin 2017
Greg Larsen	Février 2017	Février 2019
Tara Letwiniuk	Mai 2016	Mai 2018
Janice MacGuigan	Mai 2008	Mai 2018
Sherry MacIsaac	Mai 2013	Mai 2018
Mark Mascarenhas	Octobre 2015	Octobre 2017
Allan Matte	Février 2014	Février 2019
Carol Anne McDermott*	Juin 2007	Juin 2017
William Murray	Juin 2008	Novembre 2017
Josephine Racioppo	Septembre 2013	Juin 2017
Margaret Reynolds*	Avril 2006	Avril 2018

Jana Rozehnal	Août 2015	Août 2017
Jonelle Van Delft*, vice-présidente	Février 2015	Juin 2020
Dawn Wickett*	Juillet 2016	Juillet 2018
Marie-Claude Yaacov	Mai 2016	Mai 2018

tjso.ca[Retour à la table des matières](#)