

Tribunaux de justice sociale Ontario

Plan d'activités

2012-2013 à 2014-2015

MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

31 mars 2012

Table des matières

Sommaire.....	3
Mandat.....	4
Vue d'ensemble des tribunaux.....	5
Analyse de l'environnement.....	6
Orientations stratégiques.....	7
Ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs.....	8
Définition du risque, évaluation et stratégies d'atténuation.....	8
Ressources humaines.....	8
Nombre d'employés (effectifs).....	9
Organigramme.....	9
Technologie de l'information (TI)/plan de prestation électronique de service (PES).....	9
Plan de Communication.....	10
Budget financier pour la période de planification de 3 ans.....	10
Mesures de rendement.....	11

Sommaire

La constitution du regroupement des Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) a été annoncée en août 2010 et a été formellement désignée au début 2011. Ont été alors réunis sept importants tribunaux d'arbitrage, soit la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, la Commission de révision des placements sous garde, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, la Commission de la location immobilière, le Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français et anglais) et le Tribunal de l'aide sociale.

Les tribunaux constitutifs du regroupement ont des bureaux à Toronto et des activités en région, soit à Hamilton, London, Mississauga, Ottawa et Sudbury. Des audiences sont tenues dans d'autres endroits de la province. Les TJSO sont saisis d'environ 95 000 causes par année. Ils comptent 317 employées, 91 arbitres à temps plein et 79 arbitres à temps partiel.

Une structure de transition de la haute direction a été annoncée en juin 2011, et les services, généraux, juridiques et des communications ont été amalgamés en octobre 2011. L'été et l'automne 2011 ont été consacrés à la préparation des documents de base requis par la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*, notamment les énoncés de la mission, du mandat et des valeurs, le plan d'éthique et la politique en matière de consultation des intervenants. De plus, un travail considérable a été accompli pour ce qui est d'explorer les occasions de tirer profit de la structure existante afin d'améliorer la prestation de service en région, d'entamer le réalignement des unités de gestion des causes, d'élaborer une stratégie de développement professionnelle à l'échelle du regroupement pour les membres, et d'établir l'identité des TJSO comme organisme de justice administrative unique. En novembre, l'équipe de direction s'est réunie pendant deux jours pour élaborer l'essentiel d'un plan de transformation stratégique pour faire progresser les TJSO au cours des trois prochaines années, optimiser ses capacités et opérations décisionnelles, et réaliser les objectifs du regroupement : l'efficacité, l'accès à la justice, ainsi que l'efficacité et l'expertise à l'égard des questions de fond.

En se basant sur notre vision de transformation, sur les principes du regroupement, de même que sur notre mandat, notre mission et nos valeurs, nous concentrerons nos énergies au cours des trois prochaines années sur les domaines stratégiques suivants :

- règlement des différends
- prestation de services externes
- transformation interne

Mandat, mission et vision

Notre mandat

Les Tribunaux de justice sociale Ontario constituent un regroupement de sept tribunaux décisionnels. Son mandat est de résoudre des requêtes et des appels présentés en vertu de huit lois se rapportant à la surveillance des services à l'enfance et à la famille, à la justice pour les adolescents, aux droits de la personne, à la location résidentielle, à l'aide sociale (dont l'aide aux personnes handicapées) et à l'éducation de l'enfance en difficulté.

Notre mission

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

- veiller à ce que les services de règlement des différends soient accessibles et à ce que les différends soient réglés équitablement et dans les délais prévus;
- favoriser une application uniforme de la loi et des procédés qui y sont associés, en étant sensibles aux particularités de chaque cas et aux besoins des parties, et en étant conscients du caractère évolutif de l'interprétation de la loi;
- maintenir les normes les plus élevées possible sur les plans du professionnalisme, de l'intégrité et de la qualité du travail;
- être des chefs de file dans le domaine de la justice administrative.

Nos valeurs

Les valeurs fondamentales décrivent la façon dont les TJSO et ses tribunaux doivent aborder leur mandat. Elles jettent les fondations sur lesquelles reposent les règles et politiques des TJSO, la façon dont celles-ci sont appliquées et la façon dont les TJSO et leurs tribunaux fournissent leurs services au public. Les valeurs fondamentales sont les suivantes :

- **Accessibilité**
 - o Nous nous efforcerons d'encourager les parties à participer pleinement et de manière informée, qu'elles soient ou non représentées par un avocat.
 - o Nous adhérons aux principes de la diversité et de l'inclusivité.
 - o Nous établirons des modes de règlement des différends qui sont proportionnés et appropriés aux différends à régler.
- **Équité et indépendance**
 - o TJSO et ses tribunaux doivent être impartiaux et indépendants lorsqu'ils remplissent leur rôle décisionnel, et doivent être perçus comme tels.
 - o Nos décisions seront fondées sur les éléments de preuve et les règles juridiques qui s'appliquent aux différends à régler, et s'appuieront sur des raisons claires, concises et cohérentes.
- **Traitement en temps opportun**
 - o Nous tenons à fournir rapidement nos services de règlement des différends et à rendre nos décisions dans un délai raisonnable après les audiences.
- **Transparence**
 - o Nos procédures, politiques et procédés seront clairs et intelligibles, et seront appliqués de façon cohérente.

- **Professionalisme et service public**

- o Les membres et le personnel respecteront les normes de service public, d'intégrité et de professionnalisme les plus élevées possible.
- o Nous serons attentifs aux besoins des intéressés grâce à de bonnes consultations et à un sérieux travail d'information.

Vue d'ensemble des tribunaux

Les Tribunaux de justice sociale Ontario constituent le second regroupement de tribunaux décisionnels (le premier étant les Tribunaux de l'environnement et de l'aménagement du territoire Ontario) désigné 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 créer un regroupement par l'entremise d'un règlement lorsqu'il croit que les tribunaux « peuvent fonctionner de manière plus efficace et efficiente comme membres d'un groupe qu'isolément ». Le règlement qui crée le regroupement des tribunaux de justice sociale est entré en vigueur le 25 janvier 2011; les tribunaux réunis dans ce regroupement sont énumérés ci-dessous.

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

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) est un tribunal dont les pouvoirs lui sont conférés par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et la *Loi sur l'éducation*. La CRSEF effectue les examens, tient les audiences et appels pour un grand nombre d'affaires touchant les enfants, les jeunes et les familles en Ontario, tels que les appels relatifs aux demandes d'admission d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé et aux expulsions d'une école, de même que les révisions de décisions de refus d'une demande d'adoption. Au cours de l'exercice 2010-2011, la CRSEF a reçu 304 demandes.

Commission de révision des placements sous garde

La Commission de révision des placements sous garde (CRPG) est un tribunal dont les pouvoirs lui sont conférés par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* pour revoir, lorsqu'une demande est faite, le placement des jeunes qui sont gardés en détention ou sous garde, et formuler des recommandations au directeur provincial concernant le placement des jeunes. Au cours de l'exercice 2010-2011, la CRPG a reçu 192 demandes.

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) traite les plaintes pour discrimination déposées en vertu du *Code des droits de la personne*. Le rôle premier du TDPO est d'offrir un processus rapide et accessible pour aider les parties à résoudre leurs requêtes grâce à la médiation de même que pour statuer sur celles où les parties ne parviennent pas à une entente de règlement. Au cours de l'exercice de 2010-2011, le TDPO a reçu 167 Requêtes.

Commission de la location immobilière

La Commission de la location immobilière (CLI) traite les requêtes relatives aux différends qui relèvent de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation (LLUH)*. Au cours de l'exercice de 2010-2011, la CLI a reçu 77 394 requêtes. La CLI a aussi le mandat de renseigner les propriétaires et les locataires sur leurs droits et obligations en vertu de la *LLUH*. Au cours de l'exercice de 2010-2011, la CLI a répondu à environ 500 000 demandes de renseignements par téléphone.

Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (anglais et français)

Les Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (TEDO) ont été mis sur pied pour régler les différends entre les parents d'élèves en difficulté et les conseils scolaires. Les TEDO reçoivent les demandes d'audition d'appels de parents qui n'ont pas été capables de régler leurs litiges avec les conseils scolaires concernant l'identification et le placement d'élèves en difficulté, comme le recommande le Comité d'identification, de placement et de révision. Au cours de l'exercice 2010-2011, les TEDO ont reçu 7 demandes.

Tribunal de l'aide sociale

Le Tribunal de l'aide sociale (TAS) tranche les appels interjetés aux termes de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* ou de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Le TAS instruit les appels interjetés par les demandeurs et les bénéficiaires d'aide sociale qui ne sont pas d'accord avec une décision qui a des répercussions sur leur admissibilité ou sur le montant auquel ils sont admissibles. Au cours de l'exercice de 2010-2011, le TAS a reçu 12 159 appels.

Analyse de l'environnement

La population de l'Ontario ne cesse de croître, ce qui occasionne des pressions sociales continues, lesquelles peuvent donner lieu à une augmentation de la charge de travail des TJSO.

Les demandes du public pour ce qui est de la prestation des services gouvernementaux devraient également s'intensifier. Le gouvernement continue de mettre l'accent sur des services efficaces et accessibles, la transparence et la responsabilisation, ainsi qu'une utilisation prudente et responsable des ressources publiques. Dans un environnement où les demandes de services pourraient augmenter, les TJSO doivent s'assurer de demeurer en position de soutenir ces priorités. Plusieurs initiatives ont déjà été introduites et qui visent à améliorer le fonctionnement des organismes et commissions, à moderniser la FPO et à permettre au gouvernement d'atteindre ses objectifs. Les TJSO doivent s'assurer d'être en conformité avec les lois et directives qui en résultent, telles que la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la *LRGTDNT* de même que la *Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes*. De même, les TJSO doivent répondre aux demandes déposées aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, de même qu'à celles qui émanent du bureau de l'Ombudsman, qui, ensemble, représentent une charge de travail considérable.

Les attentes au sujet de la prestation électronique de services augmentent également. Les nouvelles technologies ont des répercussions considérables sur la société et changent la façon dont les gens interagissent et communiquent. Il est essentiel de gérer ces attentes et de tirer avantage de ce que la technologie nous offre en matière d'efficacité pour garantir un service au public souple. Les TJSO doivent continuellement appliquer de nouvelles approches et solutions à leur travail.

En outre, l'examen des programmes et des organismes, de même que les nouvelles initiatives en matière de politique ont le potentiel de mener à des changements législatifs susceptibles d'avoir une incidence sur le volume et la complexité de la charge de travail des TJSO, tout comme l'évolution de la jurisprudence. L'examen sur trois ans du régime des droits de la personne de l'Ontario est en cours, tout comme celui de l'aide sociale; ces examens pourraient donner lieu à des recommandations qui toucheront le travail du TDPO et du TAS.

Orientations stratégiques

Règlement des différends. Les TJSO mettront l'accent sur leur activité fondamentale qui est de fournir un règlement des différends de qualité. Cela sera fait en élaborant et en mettant en œuvre des stratégies à l'échelle du regroupement afin de :

- tirer parti des capacités d'arbitrage existantes pour améliorer l'efficacité à l'égard des questions de fond et l'accès à la justice grâce à des initiatives comme le développement professionnel, les nominations conjointes et l'amélioration de la qualité des décisions;
- tirer parti des cadres de médiation existants au sein du regroupement pour améliorer l'accès à des options de règlement extrajudiciaire des différends pour les usagers;
- revoir les règles et pratiques d'arbitrage pour cerner les secteurs où la normalisation et la rationalisation amélioreront l'accès à la justice et l'équité, et élaborer un plan pour apporter et mettre en œuvre les changements nécessaires.

Prestation de services externes. Les TJSO mettront l'accent sur l'amélioration de leur cadre de prestation de service pour assurer un accès uniforme, proportionné et équitable aux services des TJSO. Pour ce faire, nous comptons :

- élaborer des politiques administratives uniformes et cohérentes à l'échelle du regroupement pour ce qui est de la prestation de service, notamment les politiques en matière d'accessibilité, de services en français, d'ASL/QSL et des services d'interprétariat vers d'autres langues;
- tirer profit des opérations de réception et des réseaux de salles d'audience existants à l'échelle de la province pour garantir un accès uniforme aux services des TJSO;
- explorer les occasions d'améliorer la prestation électronique des services des TJSO, notamment l'information en ligne, le dépôt électronique et l'accès aux décisions;
- construire l'identité des TJSO et la confiance des usagers dans le cadre d'initiatives de communication stratégiques.

Transformation interne. Les TJSO entreprendront plusieurs réformes stratégiques internes pour veiller à ce que l'organisation et ses processus opérationnels soient harmonisés avec la vision de transformation. Les TJSO vont :

- concevoir et mettre en œuvre une structure organisationnelle pour soutenir la réalisation de leur mandat de base;
- investir dans leurs gens pour tirer parti de la culture de professionnalisme, d'intégrité et de service public des TJSO et améliorer;
- élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour ce qui est des finances et de l'administration, des installations et des technologies de l'information afin d'assurer une solide infrastructure pour l'exécution du mandat de base des TJSO.

Les TJSO consulteront les intervenants internes et externes, élaboreront des plans de travail détaillés pour chaque initiative et les mettront en œuvre au cours des trois prochaines années, sous réserve de la disponibilité des ressources.

Ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs

Les TJSO chercheront à assurer son fonctionnement avec l'allocation budgétaire approuvée pour les trois prochaines années; cependant, étant donné que les TJSO connaissent une transition, il pourrait y avoir des pressions financières à court terme. Les TJSO travailleront avec le ministère du Procureur général pour gérer ces pressions. Consultez la section du budget financier du présent plan d'activités pour en savoir plus sur l'allocation budgétaire.

Définition du risque, évaluation et stratégies d'atténuation

Description du risque	Probabilité de survenance	Effet potentiel	Stratégies d'atténuation
• Catégorie de risque : Gouvernance/responsabilisation/organisation			
1. Potentiel de conflit d'intérêts chez l'un des tribunaux constitutifs et entre les tribunaux au sein du regroupement.	Faible	Important	Les TJSO élaboreront un plan d'éthique, incluant un code de conduite et des règles concernant les conflits d'intérêts pour tous les membres et le personnel, et offriront de la formation dans le cadre du perfectionnement professionnel.
• Catégorie de risque : Information et technologie de l'information			
2. Risque potentiel que les TJSO ne soient pas à jour en matière de prestation électronique de service.	Moyenne	Important	Créer des synergies au sein du regroupement et planifier des changements en matière de TI.
• Catégorie de risque : Engagement politique/perception des intervenants de du public			
3. Risque de ne pas atteindre les objectifs du regroupement décrits dans la <i>LRGTDNT</i> .	Faible	Important	Les TJSO élaboreront un plan stratégique et opérationnel.

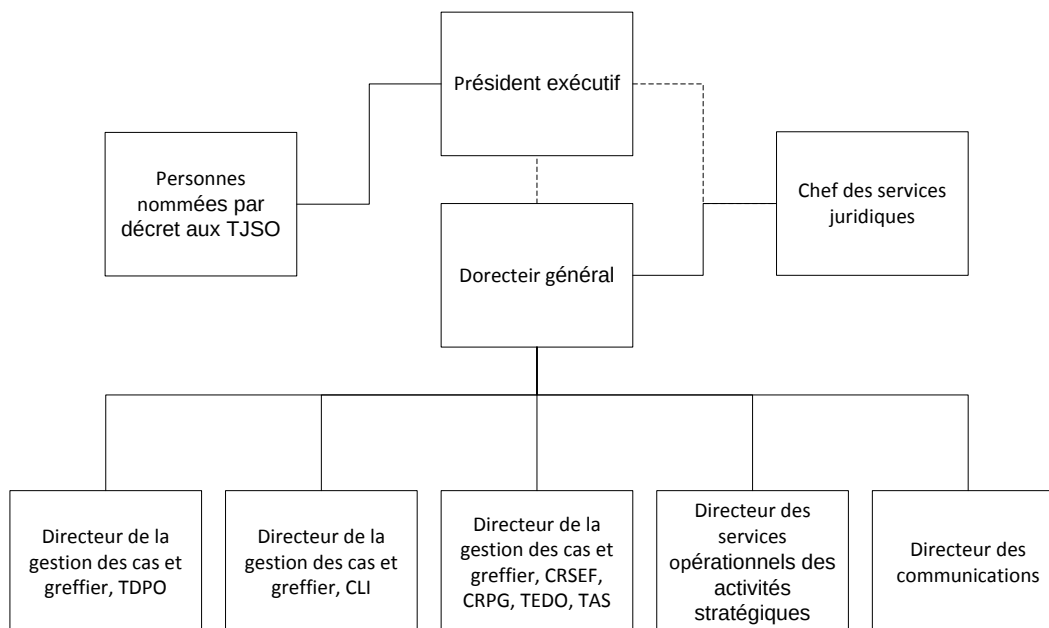
Ressources humaines

Le travail se poursuit en vue de redéfinir les tribunaux auparavant distincts en une seule et même organisation judiciaire administrative intégrée. Cela nécessite de concevoir une structure organisationnelle et un modèle de dotation approprié pour soutenir cette stratégie d'intégration. Les TJSO collaborent présentement avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines dans le cadre de cette initiative. Nous prévoyons qu'il faudra plusieurs mois pour terminer le travail de conception et obtenir son approbation, après quoi la mise en œuvre du modèle de dotation pourra débuter.

Nombre d'employés (effectifs)

Les TJSO sont dirigés par un président exécutif. Ils comptent 317 employées, dont 91 arbitres à temps plein et 79 à temps partiel.

Organigramme



Technologie de l'information/plan de prestation électronique de service

Les TJSO adoptent une approche stratégique en matière d'information, de communications et de technologie (ICT) pour fournir un cadre décisionnel relativement aux investissements et à la gestion, et ce, afin :

- d'harmoniser les ICT et les orientations stratégiques, tout en prévoyant les besoins opérationnels futurs;
- d'assurer un bon rendement aux investissements en ICT.

Une occasion unique de transformer et d'unifier nos services nous est offerte. Les TJSO collaborent étroitement avec ses tribunaux, les partenaires et les intervenants en TI pour élaborer des plans et mettre en œuvre des solutions en matière de TI qui satisfont aux exigences opérationnelles et qui sont harmonisées avec les orientations stratégiques des TJSO. En travaillant avec nos partenaires, nous serons en mesure de créer des synergies et d'élargir nos services à des secteurs qui sont présentement sous-desservis. Au cours de l'année 2012 et au-delà, les TJSO mettront l'accent sur des services de technologie partagés et la collaboration afin d'améliorer le service et la satisfaction, tout en rationalisant et en normalisant les processus et les méthodes.

Parmi les nombreuses autres initiatives et activités de TI depuis la création du regroupement, le site Internet des TJSO renforce notre identité et ouvre une voie de communication avec le public. En plus de l'examen continu des systèmes et processus, d'autres initiatives sont en cours pour explorer la possibilité :

- d'améliorer la prestation électronique des services des TJSO, notamment l'information en ligne, le dépôt électronique et l'accès aux décisions;
- de créer des outils sur le Web pour améliorer la collaboration, la communication et la formation pour le personnel et les membres.

Plan de communication

Le mandat des TJSO est de procurer aux Ontariennes et Ontariens un accès en temps opportun à des services spécialisés, experts et efficaces de règlement des différends pour un large éventail de questions qui touchent profondément leur vie de tous les jours. Le fait de regrouper ces tribunaux vise à améliorer leur capacité à réaliser ce mandat, sans perdre de vue l'objectif global qui est d'améliorer l'accès à la justice.

Une composante essentielle pour l'atteinte de ces objectifs est un bon plan de communication. Il est important d'informer les intervenants et le grand public de l'existence du regroupement et d'établir les TJSO en tant qu'organisation unique et unifiée travaillant pour l'amélioration des services et de l'accès à la justice, de même que pour la réalisation des mandats des tribunaux constitutifs. Cela nécessite une communication rapide, coordonnée et continue avec les intervenants internes et externes.

Une stratégie en matière de communications pour les TJSO est présentement en voie d'élaboration. Celle-ci mettra l'accent sur plusieurs secteurs clés, comme la création d'une marque et d'une identité visuelle pour les TJSO, et l'amélioration de la disponibilité de l'information sur le regroupement aux auditoires internes et externes. Les auditoires cibles comprennent les groupes consultatifs et associations d'intervenants, les cliniques juridiques communautaires, les municipalités, le public en général, les médias d'information et les auditoires de la FPO en dehors des TJSO.

Les TJSO ont identifié les intervenants clés et ont communiqué avec divers groupes d'intervenants, en leur soulignant l'importance d'entretenir les relations et de maintenir les voies de communication ouvertes. Les TJSO chercheront également à trouver d'autres intervenants, ainsi que des moyens de rejoindre ceux qui ne font pas partie des groupes d'intervenants établis.

Budget financier pour la période de planification de 3 ans

Les TJSO disposent des allocations budgétaires suivantes :

EXERCICE FINANCIER	ALLOCATION BUDGÉTAIRE
2012-13	48 824 100 \$
2013-14	48 638 400 \$
2014-15	48 657 800 \$

Droits perçus

La CLI reçoit environ 11,6 millions de dollars par année en revenu, provenant principalement des droits de dépôt de requête. Un petit montant de revenu est généré par la vente de photocopies, de copies d'enregistrement d'audiences, etc. Les autres tribunaux des TJSO ne perçoivent pas de droits de dépôt.

Les revenus perçus par les TJSO sont transférés au Trésor.

Dépenses

Les TJSO prévoient les dépenses suivantes au cours de l'exercice 2011-2012 :

CATÉGORIE DE DÉPENSES	TOTAL DES PRÉVISIONS 2011-12 (en milliers de dollars)
Salaires	31 390,9
Avantages sociaux	3 748,3
Transport et communications	2 553,9
Services	10 058,6
Fournitures et matériel	690,8
TOTAL	48 442,5

Mesures de rendement

Du point de vue du public, l'un des plus importants documents requis par la *LRGTDNT* est la politique relative aux normes de service. La plupart des tribunaux constitutifs utilisent des méthodes formelles et informelles pour mesurer leur rendement, mais la *LRGTDNT* rend de telles normes obligatoires. L'article 5 de la *LRGTDNT* stipule que la politique relative aux normes de service doit contenir :

- « un énoncé des normes relatives au service que le tribunal entend offrir;
- un processus à suivre pour la présentation et l'examen des plaintes portant sur le service offert par le tribunal, et pour la suite à donner à celles-ci;
- toute autre question précisée dans les règlements ou dans une directive du Conseil de gestion du gouvernement. »

La TJSO a soumis, en vue de leur approbation, ses normes de service, notamment un processus de traitement des plaintes, comme l'exige la *LRGTDNT*.