



Tribunaux de justice sociale Ontario Plan d'activités 2014-2015 à 2016-2017

Table des matières

- [Sommaire](#)
- [Mandat](#)
- [Orientations et cadre stratégiques](#)
- [Analyse de l'environnement](#)
- [Proposition de budget](#)
- [Nombre d'employés](#)
- [Mesures de rendement](#)
- [Objectifs de rendement annuel](#)

Sommaire

Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) a été désigné au début de 2011 comme le second regroupement de tribunaux décisionnels aux termes de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*, 2009 (la LRGTDNT). TJSO regroupe sept tribunaux : Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), Commission de révision des placements sous garde (CRPG), Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO), Commission de la location immobilière (CLI), Tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français et anglais) (TEDO), et Tribunal de l'aide sociale (TAS). Le mandat de TJSO consiste à résoudre des requêtes et des appels présentés en vertu de huit lois relatives 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'éducation de l'enfance en difficulté, à l'aide aux personnes handicapées et autre aide sociale. TJSO offre des services de règlement des différends équitables, efficaces, accessibles et dans les délais prévus.

Depuis sa création, TJSO a connu un certain nombre de réussites dans les domaines de la qualité du service, de l'accès à la justice et des efficacités organisationnelles. Au cours du dernier exercice, TJSO a mené à bien plusieurs initiatives, et notamment :

- Élaboration et mise en oeuvre d'une stratégie de nominations conjointes des membres pour tirer parti des compétences spécialisées entre tribunaux;
- Mise en oeuvre d'une stratégie globale de développement professionnel, incluant une formation spécialisée à l'intention des nouveaux membres, un institut annuel de développement professionnel, et des modules de cours en ligne et en personne;
- Prestation de formation spécialisée en médiation pour le TDPO, la CLI, la CRSEF et la CRPG;
- Mise en oeuvre d'un projet pilote à la CLI pour réduire les ajournements et accélérer la remise au rôle des affaires ajournées;
- Mise en place des Règles communes de TJSO qui s'appliquent à tous les tribunaux de TJSO et fournissent un cadre global et uniforme de procédures communes;
- Mise en oeuvre des nouvelles exigences de la politique du gouvernement, notamment la conformité aux normes de l'industrie des cartes de paiement;
- Réduction de la taille des panels de la CRSEF, le cas échéant, de trois à un membre.

TJSO continue de mettre l'accent sur ses quatre priorités stratégiques : prestation de services externes, règlement des différends, modernisation et transformation interne des tribunaux. Ces priorités sont également en harmonie avec le Plan stratégique du ministère du Procureur général, ainsi qu'avec les objectifs de plus vaste accès à la justice. Au cours du prochain exercice, TJSO se concentrera sur les initiatives suivantes :

- Amélioration de l'accès et de l'efficacité en augmentant les options de dépôt électronique;
- Élaboration de nouvelles règles pour le TAS qui amélioreront l'équité, l'efficacité et la transparence des processus du TAS;
- Lancement d'un projet pilote à la CLI pour les conférences préparatoires aux audiences dans les requêtes de locataires afin d'accélérer le processus d'audience en donnant aux parties une possibilité de recourir à la médiation et de résoudre rapidement tout litige de la requête;
- Création d'une équipe centrale de membres ayant des compétences spécialisées dans les affaires concernant les litiges relatifs aux enfants, aux adolescents et à la famille, y compris la santé mentale des enfants et l'éducation de l'enfance en difficulté;
- Mise en oeuvre de nouvelles procédures pour l'arbitrage des requêtes émanant des coopératives d'habitation sans but lucratif et pour les dispenses du paiement des droits à la suite des modifications apportées à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*;
- Élaboration d'un cadre d'évaluation qui mesurera efficacement la performance de TJSO et qui mettra en évidence les secteurs où il est possible d'améliorer le service au public;
- Élaboration d'un site Web public regroupé rendant plus facilement accessible l'information sur les tribunaux de TJSO;
- Collaboration avec les cliniques juridiques et autres services juridiques pour veiller à ce que les parties aient davantage accès à de l'information en ligne, à de l'aide juridique et à des avocats, le cas échéant;
- Participation accrue des intervenants et amélioration des politiques sur la consultation.

Plus largement, au cours des trois prochains exercices, le TJSO se consacrera aux projets suivants :

- Regroupement de tous les bureaux de Toronto dans un emplacement central, à l'exception des bureaux de Toronto Est et Nord de la CLI;
- Poursuite de l'élaboration de la structure organisationnelle pour améliorer la prestation régionale des services dans tout le regroupement;
- Élaboration d'options de règlement des différends en ligne pour accroître l'accès à la justice;
- Poursuite de la mise en oeuvre d'initiatives relatives à l'accessibilité, à la diversité et à l'inclusion;
- Élaboration d'un programme global de formation en médiation qui appuiera le développement de compétences spécialisées en communication efficace et en règlement anticipé des différends;
- Poursuite du travail avec les autres regroupements, la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC), les Services technologiques pour la justice; le ministère élaborera un plan stratégique de la technologie de l'information pour les tribunaux et le regroupement qui sera axé sur les besoins organisationnels et l'accès à la justice, et qui s'harmonisera avec le plan opérationnel de TJSO et le plan stratégique du ministère.

Mandat

Notre mandat

TJSO est un regroupement de sept tribunaux décisionnels dont le mandat consiste à résoudre des requêtes et des appels présentés en vertu de huit 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, l'éducation de l'enfance en difficulté, le soutien aux personnes handicapées et autre aide sociale.

Notre mission

TJSO et les tribunaux qui en font partie sont investis de la mission suivante :

- fournir des services de règlement des différends 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 pleinement au processus 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.

Orientation et cadre stratégiques

Dans le cadre de son processus de planification, TJSO a défini quatre priorités stratégiques qui appuient son mandat et sa mission, et son objectif visant à créer une seule et même organisation judiciaire administrative intégrée. Ces priorités stratégiques sont également en harmonie avec le Plan stratégique du ministère du Procureur général. Cette transformation se fonde sur la vision d'un système judiciaire administratif accessible, cohérent et axé sur l'utilisateur, avec des processus modernes et rentables, et une résolution des différends dans les délais prévus. La diversité, l'inclusion et l'accessibilité sont partie intégrante de la totalité des quatre priorités stratégiques que voici :

1. Prestation de services externes

- Améliorer le cadre de la prestation des services pour assurer un accès uniforme, proportionné et équitable aux services de TJSO.

TJSO travaille à plusieurs initiatives pour améliorer la prestation des services, notamment à l'élaboration d'un système de dépôt électronique des requêtes pour la CLI. Également, de nouvelles dispositions législatives ont accru le champ de compétence de la CLI pour inclure, d'une part les affaires d'arriérés de loyer et d'expulsion pour les coopératives de logement, et d'autre part pour prévoir des dispenses du paiement des droits pour tous les ménages à faible revenu qui ont recours aux services de la CLI. La CLI élabore des procédures pour se

conformer aux nouvelles dispositions de la loi, et l'on prévoit que les deux initiatives seront mises en oeuvre au cours de l'exercice 2014-2015.

TJSO continue d'être axé sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité pour appuyer et améliorer la prestation de services des tribunaux. En particulier, TJSO a continué d'accroître son usage du partage des locaux d'audience entre ses tribunaux, et il continue d'étudier l'utilisation de la technologie vidéo pour les médiations et les audiences dans des cas pertinents. TJSO élabore également un site Web commun pour accroître l'accessibilité et améliorer la participation des intervenants.

2. Règlement des différends

- Mettre l'accent sur l'activité fondamentale de TJSO consistant à fournir un règlement des différends équitable, efficace, accessible et dans les délais prévus, avec des processus transparents et compréhensibles.

Les activités de développement professionnel de TJSO en matière de règlement des différends continuent de prendre de l'ampleur et d'évoluer. L'unité du développement professionnel de TJSO, conçue sur le modèle de l'Institut national de la magistrature, fournit une gamme de cours et de programmes, ciblant les nouveaux membres des tribunaux, les compétences essentielles, les sujets de spécialisation avancée, et la formation permanente. Ces cours et programmes améliorent les habiletés et les talents des membres nommés par décret en conseil dans le domaine des règlements des différends. L'équipe de développement professionnel organise un institut annuel, et des séminaires en personne, elle travaille actuellement à l'élaboration de modules en ligne dans les domaines de la rédaction des décisions, de la preuve et des droits de la personne.

Outre les activités de développement professionnel, TJSO continue de tirer parti des capacités et des compétences spécialisées en matière d'arbitrage dans tout le regroupement grâce à un recrutement stratégique et à des nominations conjointes qui aident grandement TJSO à offrir aux clients des règlements de différends rapides et accessibles. Bien que chaque tribunal traite les affaires aux termes des statuts qui lui sont particuliers, il existe des chevauchements dans les disciplines, la nature des litiges et les parties qui comparaissent devant les tribunaux de TJSO. L'un des grands avantages du regroupement réside dans la capacité de faire des nominations conjointes d'arbitres à un certain nombre de tribunaux du regroupement, en accroissant l'étendue des compétences et des connaissances, et en améliorant également l'efficacité. Au cours du prochain exercice financier, TJSO élaborera également un programme de formation complet sur la médiation.

Après un processus exhaustif de consultation mené auprès d'intervenants internes et externes, TJSO a élaboré les Règles communes de procédures qui s'appliquent à tous les tribunaux depuis le 1er octobre 2013. Ces Règles fournissent un cadre uniforme de procédures communes dans un certain nombre de domaines clés, dont la rapidité et l'accessibilité, elles confèrent également le pouvoir de nommer des tutrices ou des tuteurs à l'instance et d'exercer un contrôle sur les abus de procédure.

3. Modernisation du tribunal

- Entreprendre des initiatives de modernisation particulières au Tribunal de manière coordonnée, en saisissant toutes les occasions d'harmoniser le fonctionnement de TJSO afin de parvenir à réaliser une vision commune.

Des initiatives de modernisation des processus de gestion des cas dans les tribunaux de TJSO sont en cours de réalisation. Un certain nombre de changements ont été apportés à la méthode de mise au rôle de la CLI pour certains types d'affaires, ce qui a raccourci les temps d'attente pour les audiences et permis de résoudre plus rapidement des requêtes. TJSO continue également d'élaborer et de mettre en oeuvre des changements à la mise au rôle qui sont conçus pour simplifier les processus.

TJSO continuera d'élaborer des processus plus efficaces pour les cas concernant les enfants et les adolescents, ce qui assurera que les compétences nécessaires sont disponibles dans ces cas très particuliers. Nous nous efforçons également de veiller à ce que les cas concernant les enfants et les adolescents soient traités de façon plus coordonnée.

En réaction aux recommandations du Rapport d'examen 2012 du Système des droits de la personne de l'Ontario (Rapport Pinto), le TDPO a rectifié certains de ses processus et modifié des formulaires. De plus, le TDPO collabore avec la Commission ontarienne des droits de la personne et le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne pour continuer d'améliorer l'efficacité et l'efficience du système des droits de la personne.

TJSO travaille également à un projet de cadre d'évaluation qui sera consacré à l'évaluation et à la mesure des aspects qualitatifs du rendement des tribunaux. Le cadre d'évaluation fournira au TJSO un mécanisme pour effectuer de la planification stratégique et opérationnelle fondée sur des données probantes.

4. Transformation interne

- Entreprendre des réformes internes stratégiques pour veiller à ce que TJSO soit structuré et à ce que ses processus opérationnels soient harmonisés avec la vision de transformation.

Afin d'optimiser l'affectation des ressources humaines et des infrastructures matérielles, TJSO continuera de travailler à son projet de partage des locaux. On procédera à un examen des processus opérationnels pour définir les secteurs où l'on doit poursuivre l'intégration afin d'appuyer l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services. De plus, TJSO procède à la mise en oeuvre d'une nouvelle structure de gestion pour que le regroupement l'appuie dans l'exécution de son mandat.

Afin de veiller à ce que les processus organisationnels et opérationnels soient en harmonie pour appuyer la vision de la transformation, et pour améliorer la compréhension des divers tribunaux qu'a le personnel, TJSO a tenu trois séances virtuelles de formation du personnel par vidéoconférence au cours de l'exercice 2012-2013. TJSO a également tenu son deuxième forum de gestion et d'administration financière à l'intention du personnel des domaines de la gestion, des finances et de l'administration, afin de veiller à ce qu'il ait les outils et les compétences nécessaires pour fournir un soutien d'expert. TJSO continuera d'élaborer sa stratégie de mobilisation des employés pour veiller à ce qu'ils comprennent la conception organisationnelle et les possibilités éventuelles, à ce qu'ils connaissent d'une part le travail de tous les tribunaux de TJSO, et pas seulement du leur, et d'autre part le Plan pluriannuel de promotion de la diversité et le Plan pluriannuel d'accessibilité et de mesures d'adaptation de TJSO. La stratégie de mobilisation du personnel fait également la promotion de la culture du professionnalisme, de l'intégrité et du service public de TJSO.

Analyse de l'environnement

Plusieurs facteurs **externes** et **internes** sont à l'origine du besoin de réforme au TJSO :

Facteurs externes

Le public a des attentes croissantes concernant la prestation électronique des services. Les nouvelles technologies changent la façon dont les gens interagissent, communiquent et font des affaires. Il est essentiel de gérer ces attentes et de tirer profit de ce que la technologie nous offre en matière d'efficacité pour garantir un service adapté aux besoins du public. TJSO doit continuellement appliquer de nouvelles méthodes et solutions à son travail, tout en demeurant conscient que nombre de ses usagers peuvent ne pas avoir accès à la technologie en raison de leur pauvreté, d'une invalidité ou d'autres facteurs.

Comme le sous-procureur général l'indiquait dans son Plan stratégique 2014-2019, l'Ontario passe actuellement par une période de croissance ralentie et de changement notable dans la démographie de sa population. La population de la province vieillit, s'urbanise et est plus diversifiée, ce qui accroît les pressions sur les services de justice dans les centres urbains, et exerce en même temps des pressions pour satisfaire les besoins particuliers des utilisateurs ruraux. Les services que TJSO fournit font également l'objet d'une demande croissante. Depuis l'exercice 2011-2012, le nombre de cas traités par TJSO a connu une augmentation globale de 2 %, qui est principalement attribuable à une augmentation importante des appels en matière d'aide sociale. En même temps, le climat économique actuel signifie que les ressources du gouvernement sont limitées. Toute augmentation du nombre de cas doit être traitée dans les limites des ressources actuelles ou qui sont limitées.

Quand le nombre de cas de TJSO augmente, la charge de travail accrue qui en résulte suscite des difficultés

pour maintenir les normes de rendement et la qualité des résultats. TJSO surveille de près la charge de travail de chaque tribunal et continuera de prendre des mesures pertinentes au besoin. Les efforts se poursuivront pour gérer les augmentations lorsque c'est nécessaire pour veiller, dans la mesure du possible, à ce que les requêtes ne s'accumulent pas. TJSO identifiera également d'éventuels changements de processus susceptibles de fournir une résolution des litiges plus efficace, et d'améliorer l'accès aux services de justice et leur qualité.

De plus, nous continuons de mettre plus fortement l'accent sur l'amélioration de l'accès, de l'équité et de l'efficacité (en matière de rapidité et de coût) et de la qualité du processus décisionnel dans le secteur judiciaire. Le gouvernement et le grand public sont en droit d'exiger que les organismes publics soient tenus de rendre compte et d'utiliser les ressources publiques en faisant preuve de prudence et d'efficacité. TJSO doit s'assurer qu'il est à même d'appuyer ces priorités dans un contexte où la demande pour ses services est susceptible d'augmenter alors que les ressources diminuent.

En réaction aux dispositions législatives et aux directives stratégiques du gouvernement, plusieurs initiatives administratives et opérationnelles ont été lancées pour améliorer les normes de gouvernance et la reddition de comptes. L'Ontario s'efforce de mettre en oeuvre pleinement la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. TJSO se conformera à toutes les exigences nouvelles et existantes établies par la loi, et respectera également sa valeur fondamentale d'accessibilité. TJSO a donc élaboré une refonte de la politique relative à l'accessibilité qui est complétée par un Plan pluriannuel d'accessibilité et de mesures d'adaptation; ces deux documents sont affichés sur les sites Web interne et public de TJSO. TJSO continue de veiller à se conformer aux autres dispositions législatives et directives de la province, et notamment à la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, la *LRGTDNT*, la *Loi sur les services en français* et la *Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte*. TJSO continuera d'être réceptif aux requêtes faites aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et aux demandes de renseignements provenant du Bureau de l'Ombudsman.

Facteurs internes

Les contraintes budgétaires imposées à l'ensemble du ministère et au sein de tout le gouvernement provincial constituent un facteur interne important. Les budgets sont réduits alors que l'on attend des bureaux du gouvernement qu'ils maintiennent ou améliorent les services au public. La complexité de la mise en oeuvre du changement à l'échelle du système judiciaire est un élément important, car plusieurs initiatives de TJSO auront des répercussions profondes. Les réexamens des programmes et des organismes et de nouvelles initiatives en matière de politique pourraient entraîner des modifications des lois pouvant avoir des répercussions sur le volume et la complexité de la charge de travail de TJSO, et il en est de même pour l'évolution de la jurisprudence des tribunaux. En particulier, avec l'adoption du Projet de loi 14, la *Loi de 2013 modifiant des lois en ce qui concerne les coopératives de logement sans but lucratif*, la mise en oeuvre d'un processus de dispense du paiement des droits et d'expulsion d'une coopérative de logement pour les clients de la CLI, accroîtra la charge de travail du personnel de la CLI; il en sera de même avec la mise en oeuvre du Projet de loi 140, la *Loi de 2011 favorisant des collectivités fortes grâce au logement abordable*. De plus, des recommandations du Rapport Pinto et émanant d'autres ministères (p. ex., l'examen du système d'aide sociale, les appels interjetés par l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées) ont eu des répercussions sur le fonctionnement et la charge de travail de TJSO.

Au moment de la création de TJSO, le partage des bureaux du centre-ville de Toronto était mis au premier plan à titre de priorité pour que les tribunaux parviennent pleinement d'une part à améliorer l'accès à la justice, et d'autre part à accroître l'efficacité et l'efficience afférentes à la fusion en regroupement. Bien que ce point demeure une priorité essentielle, le partage des locaux a pris de l'ampleur pour inclure d'autres regroupements de tribunaux décisionnels et la CIVAC. La complexité et l'ampleur accrues de ce projet entraîneront un report de la date de 2015 prévue pour le partage des locaux.

Pour atténuer ces risques, TJSO donnera la priorité à des initiatives pour veiller au maintien de la continuité des activités. De plus, des pratiques stratégiques d'octroi de ressources sont essentielles pour garantir que TJSO a les personnes les plus qualifiées aux bons postes pour atteindre ses objectifs.

À l'automne 2013, les cadres supérieurs des regroupements/tribunaux qui relèvent du ministère du Procureur

général se sont réunis pour définir des objectifs communs qui pourraient constituer la base de la future planification relative à la technologie et aux locaux. Ces objectifs communs demeurent un facteur interne important qui complète le cadre de prestation des services et les priorités stratégiques de TJSO :

1. **Règlement pertinent** - Les problèmes sont réglés de façon équitable, inclusive et efficace, à l'aide d'une gamme de techniques, et en se mettant en rapport avec les fournisseurs de services de tout le système pour satisfaire les besoins de la clientèle.
2. **Confiance du public** - Les services sont accessibles, les résultats uniformes et prévisibles, et la prise de décision est considérée comme étant à l'abri de toute influence extérieure.
3. **Souplesse organisationnelle** - Les tribunaux sont réceptifs aux changements à l'interne et à l'externe, grâce à des règles, des processus et des outils souples.
4. **Organisation apprenante** - Les tribunaux s'améliorent constamment en tant que chefs de file de la justice administrative qui s'inspirent de pratiques exemplaires de tout le secteur.

Proposition de budget

TJSO a les allocations budgétaires suivantes :

Exercice financier	Allocation budgétaire (en \$)
2014-2015	46 828 600
2015-2016	46 466 200
2016-2017	46 466 200

Droits perçus

La CLI recueille environ 12 millions de dollars par an en recettes provenant principalement des droits de dépôt des requêtes. Un petit montant est généré par la vente de photocopies, de copies d'enregistrements d'audiences, etc. Les autres tribunaux de TJSO ne perçoivent pas de droits de dépôt. Les recettes que TJSO reçoit sont transférées au Trésor.

Nombre d'employés

TJSO est dirigé par un président exécutif; il compte 317,15 employés, 91 arbitres à temps plein, et 79 à temps partiel.

Catégorie	Nombre total d'ETP
Membres nommés par décret en conseil	91
Cadres du GCS/SRC	33
SRC (catégorie autre que celle de la gestion)	1
Non syndiqués (catégorie autre que celle de la gestion)	2
Association des avocats de la Couronne	10,6

AEEGAPCO	55
SEFPO	215,55
Total	408,15

Mesures de rendement

Tribunal	Mesure de rendement
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille	• 80 % des requêtes contestant des admissions d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé seront mises au rôle en vue d'une audience dans un délai de quatre jours civils. • 80 % des requêtes en vertu de l'article 68 seront mises au rôle en vue d'une conférence préparatoire à l'audience dans un délai de 14 jours civils. • 80 % des requêtes en vertu des articles 61 et 144 seront mises au rôle dans un délai de 20 jours civils après que la requête a été réputée admissible. • 80 % de toutes les autres requêtes seront mises au rôle en vue d'une audience dans les 20 jours civils suivant la réception de la requête. • 80 % des décisions concernant des admissions d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé seront rendues à la fin de l'audience. Les motifs de la décision seront émis dans un délai de 10 jours civils. • 80 % des décisions ou des ordonnances pour toutes les autres requêtes seront rendues dans un délai de 10 jours après la fin de l'audience.
Commission de révision des placements sous garde	• 80 % des examens commenceront par un appel téléphonique dans les 24 heures qui suivent la réception de la requête. • 80 % des recommandations pour toutes les requêtes seront émises dans un délai de 30 jours civils.
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	• 80 % des dates de première audience offertes aux parties seront mises au rôle pour avoir lieu dans les 180 jours suivant les dates auxquelles les requêtes sont prêtes pour faire l'objet d'une audience. • 80 % des dates de première médiation offertes aux parties seront mises au rôle pour avoir lieu dans un délai de 150 jours à compter de la date à laquelle les parties conviennent d'une médiation. • 80 % des décisions pour les audiences qui durent trois jours ou moins seront rendues dans un délai de 90 jours civils. • 80 % des décisions pour les audiences qui durent plus de trois jours seront rendues dans un délai de 180 jours civils.
Commission de la location immobilière	• 80 % de toutes les requêtes, excepté celles qui concernent une augmentation de loyer d'un pourcentage supérieur au taux légal et une requête en modification du montant de la réduction du loyer (A4), auront une audience mise au rôle dans un délai de 30 jours civils. • 80 % des ordonnances pour toutes les requêtes, excepté celles qui concernent une requête d'augmentation de loyer d'un pourcentage

	supérieur au taux légal et une requête en modification du montant de la réduction du loyer (A4), seront rendues dans un délai de sept jours civils.
Tribunaux de l'enfance en difficulté (français et anglais)	• 80 % de toutes les demandes seront mises au rôle en vue d'une médiation ou d'une audience dans un délai de 120 jours civils. • 80 % des décisions seront rendues dans un délai de 90 jours civils.
Tribunal de l'aide sociale	• 80 % des appels seront mis au rôle avec un avis d'audience expédié pas plus tard que 30 jours civils après la réception de l'appel qui fixe une date d'audience 180 jours civils après l'avis d'audience. • 80 % des décisions seront rendues dans un délai de 30 jours civils.

Objectifs de rendement annuel

TJSO encouragera l'uniformité dans l'application des processus tout en demeurant réceptif aux affaires qui diffèrent et aux besoins des parties. Une partie qui comparaît devant l'un des tribunaux de TJSO dont la requête a été acceptée aux fins de traitement, peut s'attendre à ce que les normes en matière de durée qui figurent dans la section Mesures de rendement (ci-dessus) soient respectées dans 80 % du temps. Ces normes de service sont entrées en vigueur au 1er avril 2012 et servent à surveiller le rendement dans des secteurs clés au cours des deux prochaines années afin d'instaurer une base de référence avant l'ajout d'autres mesures.