

NORMES DE SERVICE DE TJSO – 2012-2013

Nous fournirons chaque année au public les résultats indiquant dans quelle mesure nous respectons nos normes de service.

L'excellence des services est une priorité de Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO). Nous nous efforcerons de fournir dans les délais prévus des services de règlement des différends équitables, accessibles et efficaces qui traduisent la diversité de notre travail et des intervenants avec lesquels nous faisons affaire.

Dans l'ensemble, les résultats sont relativement positifs et nous sommes sur la bonne voie pour ce qui est de respecter nos normes de service. TJSO est déterminé à respecter ces normes et effectue régulièrement des évaluations pour voir comment il peut continuellement s'améliorer. Si les normes ne sont pas respectées, nous examinons pourquoi. Nous avons également mis en place un plan d'action afin de pouvoir respecter ces normes à l'avenir.

Le plan d'action prévoit entre autres d'augmenter le nombre d'audiences et le recours aux séances de règlement anticipé et de rationaliser les processus opérationnels. Ces initiatives nous aident à atteindre nos objectifs.

Notre priorité est notre clientèle et les services qu'elle reçoit de même que l'accès rapide à la justice.

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

Dans 80 % des cas, la date d'audience des demandes d'admission d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé est fixée dans les quatre jours civils.

Annuel : 83 %

Dans 80 % des cas, la date de la conférence préparatoire concernant les demandes présentées aux termes de l'article 68 est fixée dans les 14 jours civils.

Annuel : 44 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 18.

Dans 80 % des cas, la date d'audience des demandes présentées aux termes des articles 61 et 144 est fixée dans les 20 jours civils après que la demande a été jugée admissible.

Annuel : 17 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 23.

La date d'audience de toutes les autres demandes est fixée dans les 20 jours civils suivant la réception de la demande.

Annuel : 22 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 23.

Dans 80 % des cas, la décision concernant les demandes d'admission d'urgence à un programme de traitement en milieu fermé est rendue à la fin de l'audience. Les motifs de la décision sont publiés dans les 10 jours civils.

Annuel : 100 %

Dans 80 % des cas, les décisions ou ordonnances concernant toutes les autres demandes sont rendues dans les 10 jours civils suivant la fin de l'audience.

Annuel : 14 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 32.

Commission de révision des placements sous garde

Dans 80 % des cas, la révision commence par un appel téléphonique dans les 24 heures suivant la réception de la demande.

Annuel : 88 %

Dans 80 % des cas, les recommandations visant une demande sont communiquées dans les 30 jours civils.

Annuel : 81 %

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Dans 80 % des cas, la première date de médiation offerte aux parties tombe dans les 150 jours civils suivant la date à laquelle les parties consentent à la médiation.

Annuel : 76 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 128.

Dans 80 % des cas, la première date d'audience offerte aux parties tombe dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle la requête est prête à passer au stade de l'audience.

Annuel : 32 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 208.

Dans 80 % des cas, la décision faisant suite à une audience d'une durée de trois jours ou moins est rendue dans les 90 jours civils.

Annuel : 63 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 74.

Dans 80 % des cas, la décision faisant suite à une audience d'une durée de plus de trois jours est rendue dans les 180 jours civils.

Annuel : 43 %

Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 234.

Commission de la location immobilière

Dans 80 % des cas, la date d'audience de toutes les requêtes, sauf celles portant sur une augmentation du loyer d'un pourcentage supérieur au taux légal (requêtes L5 et A4), est fixée dans les 30 jours civils.

N.B. Le système de gestion des cas de la Commission de la location immobilière permet actuellement de faire le suivi uniquement en fonction des jours ouvrables. On a donc appliqué cette norme en fonction de 25 jours ouvrables*.

Annuel : 78 %

Dans 80 % des cas, l'ordonnance rendue pour toute requête, sauf une requête en augmentation du loyer d'un pourcentage supérieur au taux légal ou une requête en modification du montant de la réduction du loyer (A4), est rendue dans les sept jours civils.

N.B. Le système de gestion des cas de la Commission de la location immobilière permet actuellement de faire le suivi uniquement en fonction des jours ouvrables. On a donc appliqué cette norme en fonction de cinq jours ouvrables*.

Annuel : 86 %

* Les résultats seront communiqués en jours ouvrables jusqu'à ce que le système ait été modifié.

Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (anglais)

Dans 80 % des cas, la date de la séance de médiation ou d'audience visant une requête est fixée dans les 120 jours civils.

Annuel : 100 %

Dans 80 % des cas, la décision est rendue dans les 90 jours civils.

*Annuel : s/o**

*Aucune décision n'a été rendue.

Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français)

Dans 80 % des cas, la date de la séance de médiation ou d'audience visant une requête est fixée dans les 120 jours civils.

*Annuel : s/o**

Dans 80 % des cas, la décision est rendue dans les 90 jours civils.

*Annuel : s/o**

*Aucune requête n'a été reçue pendant cette période.

Tribunal de l'aide sociale

Dans 80 % des cas, la date de l'appel est communiquée dans un avis d'audience qui est envoyé au plus tard 30 jours civils après la réception de l'appel et qui fixe la date d'audience au plus tard 180 jours civils après la date de l'avis.

Annuel : 70 %

Aux termes de la Loi, le délai à cet égard est de 60 jours. Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 45 jours après la réception de l'appel pour l'envoi d'un avis qui fixe la date d'audience au moins 190 jours civils après la date de l'avis.

Dans 80 % des cas, la décision est rendue dans les 30 jours civils.

Annuel : 77 %

Aux termes de la Loi, le délai à cet égard est de 60 jours. Le nombre moyen de jours pour cette norme a été de 40.