

Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local

Rapport annuel 2018-2019



Soutenir un système efficace d'aménagement du territoire en Ontario



Table des matières

1.	Message du président du conseil d'administration.....	2
2.	Message de la directrice générale	3
3.	Mandat	5
4.	Gouvernance.....	6
5.	Cadre de responsabilisation	7
6.	Résultats du programme	8
7.	Faits saillants opérationnels	16
8.	Communications et sensibilisation auprès des communautés	25
9.	Satisfaction des clients	27
10.	Rapport et états financiers de l'auditeur indépendant	27

Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local

Rapport annuel 2018-2019



1. Message du président du conseil d'administration

J'ai été nommé président du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local (CAAMAL) le 7 mars 2019, lorsque le mandat de ma prédécesseure, Anna Pace, a pris fin.

Le 21 février 2019, le gouvernement a indiqué qu'il ne serait pas en mesure de fournir d'autres fonds au CAAMAL et que, par conséquent, le Centre devait mettre fin à ses activités. Mon rôle consistait à travailler avec Mary Lee, notre directrice générale, pour mener à bien ce travail.

En vertu du paragraphe 10(1) de la *Loi sur le CAAMAL*, l'organisme est tenu de fournir un rapport annuel au procureur général.

Étant donné qu'il s'agit du seul rapport annuel que la CAAMAL publiera, je tiens à profiter de l'occasion pour remercier Anna Pace et ses collègues membres du conseil d'administration, Mark Leach et Carolyn Mackenzie, pour leur leadership éclairé dans la mise sur pied de la nouvelle agence, qui constituait un concept nouveau dans la sphère de l'aménagement du territoire.

Je tiens également à exprimer mes sincères remerciements à Mary Lee pour les efforts qu'elle a déployés pour opérationnaliser le mandat du CAAMAL, ce qui comprend d'importantes activités de sensibilisation du public et le maintien en poste d'employés qualifiés. Je tiens également à souligner l'engagement des employés du CAAMAL et, en particulier, le professionnalisme dont ils ont fait preuve en répondant aux besoins des clients de l'organisme.

Grâce au travail soutenu de Mary et de son personnel, ainsi que du personnel du ministère du Procureur général, la cessation des activités de l'organisme s'est déroulée comme prévu et nous avons pu réaffecter bon nombre des actifs du Centre à d'autres programmes ministériels. De plus, je suis heureux d'annoncer que la grande majorité du personnel du

CAAMAL a trouvé du travail au sein des gouvernements provinciaux ou municipaux. Je ne doute pas que leur expérience au CAAMAL enrichira les mandats des nouvelles organisations auxquelles ils se sont joints.

L'expérience du CAAMAL, que nous avons documentée dans le présent rapport, contient des renseignements utiles sur le processus d'aménagement du territoire, que nous espérons que les gouvernements et les intervenants garderont à l'esprit dans nos efforts collectifs pour améliorer le système d'aménagement dans notre province.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Irwin Glasberg
Président du conseil d'administration



2. Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que je sou mets le Bilan de l'année 2018-2019 du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local (CAAMAL) au ministère du Procureur général de l'Ontario. Compte tenu de la décision du gouvernement de l'Ontario de fermer les portes du CAAMAL d'ici le 30 juin 2019, il s'agira du seul et unique bilan annuel des opérations. Ce rapport vise deux objectifs : d'une part, donner un aperçu des mesures prises pour mettre sur pied ce nouvel organisme gouvernemental et d'autre part, montrer le degré de valeur qu'une ressource libre et indépendante peut offrir au public en matière d'aménagement du territoire. D'après notre expérience de la dernière année, il est clair qu'un service comme celui du CAAMAL peut jouer un rôle essentiel pour rendre le système d'aménagement du territoire de l'Ontario équitable, abordable et efficace, au profit de tous.

Le CAAMAL a été créé comme une composante des réformes que le précédent gouvernement a opérées dans le système d'aménagement du territoire de l'Ontario. Il reposait sur la proposition selon laquelle les particuliers et les contribuables se sentaient démunis et incapables d'influer sur les plans des promoteurs qui pouvaient habituellement compter sur des ressources juridiques et d'aménagement considérables pour promouvoir leurs plans.

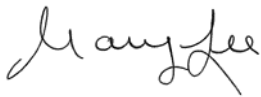
Le 21 février 2019, le gouvernement actuel a pris la décision de fermer le CAAMAL en raison d'une demande de service modeste. Le CAAMAL avait jusqu'au 30 juin 2019 pour mettre fin à ses activités. Naturellement, le personnel et les intervenants ont été déçus par cette décision.

Je suis reconnaissante des nombreux compliments et expressions de soutien que les gens ont adressés au CAAMAL. Les clients ont exprimé un sentiment commun, à savoir qu'ils n'auraient pas pu obtenir un résultat positif s'ils n'avaient pas bénéficié des services offerts par le CAAMAL.

Dans ce court laps de temps, le CAAMAL a réalisé beaucoup grâce au travail acharné et à l'engagement d'une petite équipe d'employés passionnés et très engagés dans l'accomplissement de la mission du Centre. Je leur suis reconnaissante, ainsi qu'à tous les intervenants et administrateurs de notre conseil d'administration, qui ont partagé notre vision de faire une différence dans le système d'aménagement du territoire.

L'équipe comprend parfaitement qu'en période d'austérité, des décisions difficiles doivent être prises. Nous croyons toutefois qu'un modèle du type du CAAMAL a beaucoup de mérite comme approche pour équilibrer les règles du jeu et accélérer la prise de décisions dans le domaine de l'aménagement du territoire. Selon notre expérience collective, nous espérons qu'à l'avenir, il pourra être reproduit dans le domaine provincial ou municipal.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Mary Lee'.

Mary Lee,
Directrice générale

3. Mandat

Le CAAMAL a été créé par le gouvernement précédent pour aider à améliorer le système d'aménagement du territoire de l'Ontario. On avait fait valoir que les résidents et les municipalités de la province avaient besoin d'avoir une plus grande influence sur la façon dont leurs collectivités se sont développées au fil du temps, et que le processus de règlement des différends devait être plus efficace au bénéfice de tous – citoyens, municipalités et promoteurs.

À cette fin, le 23 juin 2016, l'ancien gouvernement provincial a lancé un examen officiel de la Commission des affaires municipales de l'Ontario (CAMO) afin de déterminer des façons dont l'Ontario pourrait améliorer son système pour l'instruction des appels de l'aménagement. Au terme de consultations publiques et de l'examen, l'ancien gouvernement a adopté une nouvelle loi, la *Loi de 2017 visant à bâtir de meilleures collectivités et à protéger les bassins hydrographiques*. En vertu de cette loi, la Commission des affaires municipales de l'Ontario était remplacée par le Tribunal d'appel de l'aménagement local (TAAL) et le Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local était créé.

Les nouvelles règles et réglementations introduites par la *Loi de 2017 visant à bâtir de meilleures collectivités et à protéger les bassins hydrographiques* comprenaient les services offerts par le CAAMAL. L'objectif était d'aider le public à mieux connaître les questions d'aménagement local et le contexte stratégique provincial afin que les citoyens soient mieux en mesure de contribuer aux décisions d'aménagement du territoire qui auraient une incidence sur leurs collectivités. Le CAAMAL a été créé non seulement pour rendre le processus d'aménagement plus accessible aux non-spécialistes, mais aussi pour faciliter le règlement rapide des différends, réduire le nombre d'appels présentés au TAAL et clarifier les règles et règlements du processus d'appel. On espérait qu'un service gratuit et indépendant se traduirait par un système d'aménagement du territoire plus équitable et plus abordable en Ontario.

3.1 Mandat législatif

En vertu de la *Loi de 2017 sur le Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local*, le CAAMAL a reçu le mandat suivant :

- élaborer et administrer un système économique et efficace de prestation de services d'assistance aux personnes admissibles en ce qui concerne les questions régies par la *Loi sur l'aménagement du territoire* qui relèvent de la compétence du Tribunal d'appel de l'aménagement local;
- établir ses politiques et ses priorités relativement à la prestation des services d'assistance en fonction de ses ressources financières et fournir les services d'assistance suivants :
 - o des renseignements relatifs à l'aménagement de l'utilisation du sol;

- o des directives concernant la procédure du Tribunal;
- o des conseils ou de la représentation;
- o les autres services prescrits par les règlements.

4. Gouvernance

Le CAAMAL a été créé comme organisme indépendant du gouvernement de l'Ontario devant être dirigé par un conseil d'administration nommé par le gouvernement de l'Ontario et comptable au ministre du Procureur général conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations (DOA). En application de la *Loi sur le CAAMAL*, le conseil d'administration devait compter au moins cinq membres, qui devaient rendre des comptes au président du conseil d'administration.

Dix réunions ont eu lieu au cours de la première année d'activité du CAAMAL. Deux règlements administratifs ont été mis adoptés : Le **règlement administratif n° 1** a créé un code de conduite; le **règlement administratif n° 2** a énoncé les procédures relatives aux réunions du conseil. Le conseil d'administration du CAAMAL était composé d'un président et de deux administrateurs et représentait un éventail de compétences, notamment les suivants :

- l'aménagement de l'utilisation du sol;
- les relations gouvernementales;
- l'expérience en réglementation et en droit;
- l'urbanisme.

Le président et les administrateurs sont rémunérés sur une base journalière.

Biographies et rémunération des membres du conseil d'administration

Anna Pace

Nommée présidente du 21 février 2018 au 20 février 2019
Rémunération : 15 666 \$

Anna Pace possède une vaste expérience des postes de direction dans les domaines du transport public, de l'aménagement du territoire, des relations intergouvernementales et inter-agences et de la gouvernance des transports collectifs. Mme Pace a dirigé la planification des grands projets de transport en commun rapide chez Metrolinx et à la TTC (Commission de transport de Toronto). Elle a également occupé des postes de direction à la Ville de Toronto dans les domaines de l'urbanisme, de la planification des transports et des relations intergouvernementales. Mme Pace est planificatrice professionnelle certifiée et membre de l'Institut des planificateurs professionnels de l'Ontario. Elle est titulaire d'une maîtrise de

l'Université York en études environnementales – planification des transports urbains et régionaux.

Mark Leach

Nommé administrateur du 9 mars 2018 au 8 mars 2019 –
Rémunération : 2 700 \$

Mark Leach possède plus de 30 ans d'expérience en droit, en élaboration de politiques et de programmes et en leadership dans le secteur public. Un thème commun tout au long de sa carrière a été son engagement à améliorer l'accès à la justice, particulièrement pour les personnes dont les intérêts sont en conflit avec ceux des grandes institutions.

Carolyn Mackenzie

Nommée administratrice du 18 avril 2018 au 31 décembre 2019
Rémunération : 1 800 \$

Carolyn Mackenzie est présidente de l'Association communautaire du Glebe et a récemment été nommée au Comité consultatif sur l'aménagement du territoire d'Ottawa à titre de représentante de la Fédération des associations de citoyens d'Ottawa. Carolyn, qui occupe actuellement un poste de haute direction chez Colliers Project Leaders, apporte une vaste expérience en gestion commerciale, consultative et de projet à ses rôles professionnels et bénévoles.

Le 21 février 2019, Irwin Glasberg, sous-procureur général adjoint de la Division des politiques du ministère du Procureur général de l'Ontario, a pris la relève à titre de président intérimaire jusqu'à ce que le CAAMAL cesse officiellement ses activités le 30 juin 2019.

5. Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation du CAAMAL a été énoncé dans le protocole d'entente provisoire. La version provisoire du PE approuvée par le gouvernement a été soumise au conseil d'administration du CAAMAL pour examen et approbation en mai 2018. Le PE approuvé par le conseil d'administration a été soumis à l'approbation finale du ministère du Procureur général en août 2018. Le PE établit, entre autres exigences :

- les principes directeurs de la relation entre le CAAMAL et le Ministère;
- les relations redditionnelles au niveau du ministre, du président, du conseil d'administration, du sous-ministre et des directeurs exécutifs;
- les rôles et responsabilités de l'équipe de direction;
- un cadre éthique;

- les arrangements financiers;
- les exigences en matière de rapports, y compris l'élaboration du plan d'activités et du rapport annuel;
- les exigences relatives à l'approche d'audit;
- une approche de gestion des risques.

Les principaux jalons de la mise en œuvre des exigences du PE au cours des trois premiers trimestres étaient les suivants :

- établir le registre des risques du CAAMAL, au deuxième trimestre, et évaluer les risques sur une base trimestrielle avec l'aide de l'équipe de gestion et du conseil d'administration. Ont été fournis au Ministère, des rapports trimestriels faisant le point sur les événements à risque au fur et à mesure qu'ils se produisaient et détaillant les contrôles préventifs, les contrôles pour la reprise des activités et les plans d'action.
- Tout au long des troisième et quatrième trimestres, le CAAMAL a établi sa première attestation de garantie au ministre. Dans le cadre de ce processus, l'unité des finances du CAAMAL a répondu à plus de 50 questions clés sur les risques et a élaboré des politiques et des processus pour s'assurer que tous les risques liés aux rapports financiers, aux exigences législatives et des politiques, aux systèmes de contrôle interne et à la tenue des dossiers ont été cernés et que des contrôles appropriés ont été mis en place.

6. Résultats du programme

6.1 Rôle et services du CAAMAL

Le CAAMAL a été créé en tant qu'organisme de service unique, à la différence de tout autre organisme en Ontario, voire au Canada. Son mandat consistait non seulement à répondre aux questions du public au sujet de la politique et du processus d'utilisation des terres, mais aussi à fournir gratuitement des services d'aménagement professionnel et des services juridiques aux personnes admissibles qui voulaient être parties à un appel devant le Tribunal d'appel de l'aménagement local (TAAL).

L'équipe des services professionnels du Centre était composée de cinq membres : deux planificateurs professionnels agréés de l'aménagement du territoire, deux avocats et le gestionnaire/registraire, qui était également planificateur professionnel agréé.

La première année d'activité a posé des défis, car le Centre a dû commencer à fournir des services dès son ouverture, tout en élaborant sa liste de services, ses critères d'admissibilité et un plan sur la meilleure façon de fournir ces services à l'échelle de la province. Les premières études de cas du premier trimestre ont aidé le CAAMAL à établir et à comprendre son groupe de clients et ses besoins afin de pouvoir commencer à promouvoir pleinement ses services.

Durant sa courte période d'activité, le CAAMAL a offert un soutien direct à plus de 600 personnes et groupes qui n'avaient pu trouver d'aide ailleurs pour leurs préoccupations. La nature des cas traités par le CAAMAL se rapportait à tous les aspects des questions d'aménagement du territoire dans la province, y compris le développement économique, la création et le développement de lotissements, la protection de l'environnement, les usages agricoles, les usages incompatibles et les utilisations de terres à risque, le bâti, la densification et le design urbain.

Étendue des besoins en services

Les demandes de renseignements reçues par le CAAMAL allaient de questions simples sur le processus à des discussions beaucoup plus complexes sur les politiques et la pratique de l'aménagement du territoire, en passant par des demandes de représentation complète aux audiences et à d'autres événements.

Le personnel a aidé des citoyens ordinaires à comprendre les types de changements proposés dans leur collectivité et la façon de participer au processus d'approbation et d'appel. Ils ont aidé le personnel municipal à comprendre le nouveau processus d'appel et à s'y retrouver. Ils ont aidé les demandeurs à présenter de meilleures demandes et à comprendre l'importance des soumissions présentées à la municipalité.

Dans de nombreux cas, les membres du public ont pu accéder seuls aux services d'information du CAAMAL pour qu'ils les aident à préparer des commentaires utiles avant une décision municipale. Des renseignements faciles d'accès et des conseils d'autoassistance ont été fournis sur diverses pages Web et dans divers documents pouvant être téléchargés. Les réponses des foires aux questions ont aidé à répondre aux demandes de renseignements de base du public, ce qui a permis au personnel de se concentrer sur les clients ayant des questions et des préoccupations plus complexes.

Les membres du personnel du CAAMAL ont fourni une gamme de conseils et de directives. Ils ont aidé les clients à se préparer à participer aux audiences du TAAL. Dans certains cas, le personnel de l'aménagement a aidé les clients à mieux comprendre la nature d'un permis de construire et a entièrement dissipé les préoccupations des clients. Avec les conseils du CAAMAL, les clients ont cherché à obtenir un règlement rapide et, dans certains cas, ont retiré leurs appels.

Bien que tous les planificateurs de l'utilisation des sols soient habituellement tenus de mobiliser le public et de répondre aux questions dans le cadre de leurs responsabilités courantes, ce rôle élargi consistant à fournir des conseils et une orientation a rendu le travail des planificateurs du CAAMAL unique. Par exemple, les planificateurs et urbanistes travaillant dans une municipalité n'auraient pas le pouvoir de donner des conseils aux résidents qui s'opposent à une demande d'aménagement particulière, et les consultants privés en aménagement n'auraient pas les ressources nécessaires pour fournir leur expertise à ceux qui n'ont pas les moyens de payer leurs honoraires.

Importance de l'indépendance des tiers

Étant donné que le CAAMAL ne participait pas directement à la demande d'aménagement ou à la décision municipale, c'était véritablement à titre de tiers qu'il fournissait ses conseils et ses renseignements et les clients avaient un niveau élevé de confiance dans l'information qu'ils recevaient.

Le CAAMAL a reçu des commentaires positifs de la part des municipalités qui appréciaient la possibilité d'adresser leurs électeurs au CAAMAL pour un autre point de vue. Dans de tels cas, le CAAMAL a été en mesure d'expliquer, d'une façon jugée impartiale, le contexte stratégique d'une décision en matière d'aménagement municipal.

Nature des services professionnels

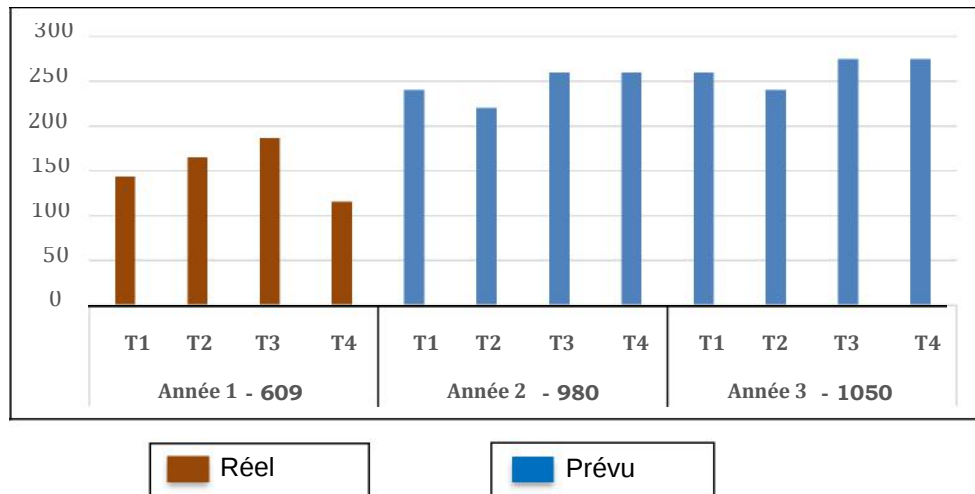
En raison d'un pourcentage de demandes de renseignements, le CAAMAL a fourni une gamme de services professionnels, comme des services de représentation juridique et des preuves d'expert en aménagement à l'appui d'un appel. Dans la plupart de ces cas, le CAAMAL a été en mesure de faciliter un règlement ou d'aider un client à faire progresser son appel à l'étape de la conférence de gestion d'instance en préparant le sommaire de cas et le dossier d'appel requis, y compris une preuve d'expert en aménagement sous forme d'affidavit d'un planificateur professionnel qualifié du personnel.

Les services professionnels du CAAMAL ont souvent aidé à clarifier la politique et les procédures au profit de l'ensemble du système. Voici quelques exemples :

- Le CAAMAL a participé à des audiences préliminaires au cours desquelles les questions procédurales essentielles du nouveau processus d'appel étaient tranchées. Plus précisément, l'équipe du CAAMAL a défendu avec succès une motion protégeant les droits des appelants, en s'assurant que la nouvelle orientation procédurale établie dans le cadre du processus d'audience et d'arbitrage du TAAL prévoie l'engagement juste et équitable des personnes dans le processus décisionnel global;
- Le personnel du CAAMAL a participé à des dossiers dans lesquels la mise en œuvre et l'interprétation de la nouvelle politique provinciale ont été débattues et réglées, ce qui a aidé à établir l'orientation des décisions stratégiques futures des municipalités et du Tribunal.

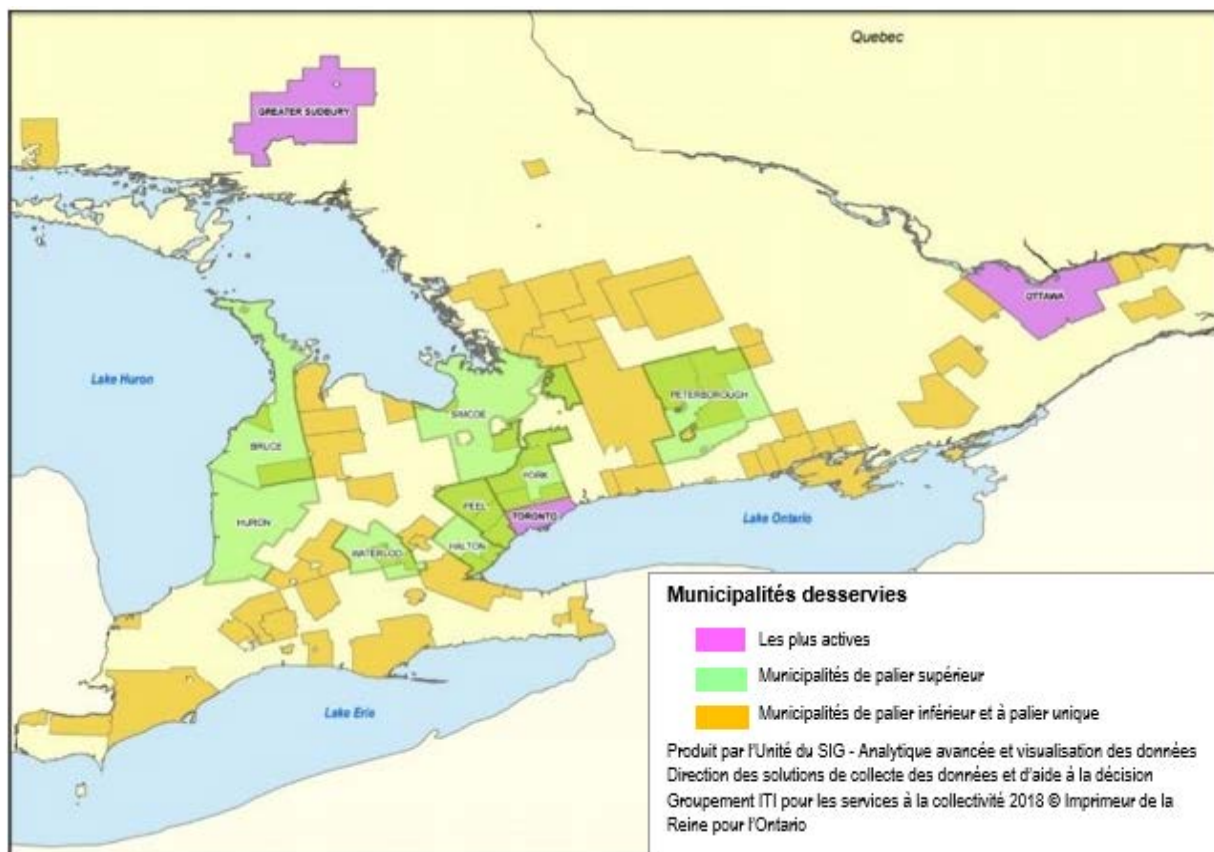
6.2 Aperçu du volume de cas

À la fin de la première année, le CAAMAL avait pris en charge 609 cas au total, ce qui était conforme à l'estimation faite avant l'ouverture du Centre en avril 2018. La fermeture du Centre a eu des répercussions importantes sur le quatrième trimestre. Le Centre a projeté une estimation prudente de la croissance future en supposant que ses services seraient mieux connus.



6.3 Répartition géographique du volume de cas

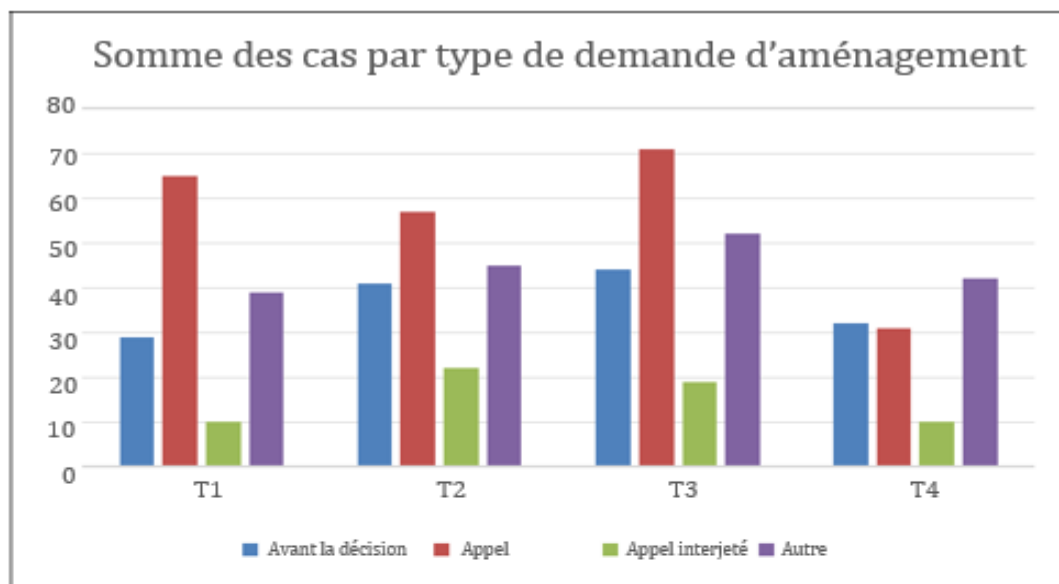
À la fin de l'exercice, le CAAMAL avait aidé des clients résidant dans 188 municipalités de l'Ontario, ce qui représente 42 % de l'ensemble des municipalités. Les clients venaient d'aussi loin au nord que Thunder Bay et jusqu'à la frontière est et sud-ouest de la province, ce qui montre que le besoin de services était généralisé et que la géographie ne présentait aucun obstacle à l'accès aux services.



6.4 Caractéristiques du volume de cas

Les dossiers des clients couvraient toutes les étapes du processus d'appel, 37 % d'entre eux portant sur un appel particulier.

Dans la majorité des cas, il s'agissait de demandes d'aménagement concernant des questions de planification importantes, comme les plans officiels et les règlements de zonage, ce qui confirmait que le CAAMAL était pleinement aligné sur l'objectif principal des nouvelles modifications législatives touchant le TAAL.



Il est à noter que les récents changements apportés à la compétence du TAAL peuvent, dans certaines situations, avoir modifié les processus mentionnés dans ces cas.

6.5 Cas 1

La décision récente du TAAL précise les règles d'obtention du statut de partie ou de participant

Les règles de pratique et de procédure du TAAL sont en voie d'être clarifiées au fur et à mesure que des cas sont soumis au nouveau régime. Récemment, le CAAMAL a contribué à clarifier un élément important du nouveau processus d'appel pour les questions de planification importantes dans le cadre d'une de ses affaires en cours à Kitchener.

Selon le nouveau système d'appel, une fois qu'une municipalité rend sa décision, seuls l'appelant et la municipalité sont « parties » à l'appel. D'autres, y compris le demandeur, sont priés de demander le statut de partie, au moins 30 jours avant la tenue d'une conférence de gestion d'instance (CGI). (La CGI est une instance obligatoire tenue avant une audience lorsque, entre autres choses, le Tribunal détermine qui aura le statut de partie ou de participant.)

Dans l'affaire de Kitchener, le demandeur a déposé une requête pour demander que le statut de partie lui soit accordé avant la CGI. Le demandeur voulait obtenir le statut de partie avant la CGI afin de pouvoir présenter des requêtes en irrecevabilité de l'appel.

Le CAAMAL était d'avis que, si le TAAL accueillait la requête et accordait au demandeur le statut de partie dès le début, le demandeur obtiendrait un avantage injuste par rapport aux autres personnes demandant le statut de partie lors de la CGI. Dans l'affaire de Kitchener en instance, le demandeur pourrait alors déposer une requête en irrecevabilité de la cause avant que le Tribunal ait eu l'occasion d'examiner d'autres positions et d'évaluer pleinement le dossier d'appel. Avec le statut de partie avant la tenue d'une CGI, le demandeur tronque le processus du Tribunal et, en fait, influence le résultat en sa faveur.

Le CAAMAL estimait que l'acceptation de la requête du demandeur irait à l'encontre des objectifs stratégiques de l'Ontario à l'époque, soit d'uniformiser les règles du jeu afin que tous aient voix au chapitre et que les décisions soient prises au niveau local. Une décision défavorable mettrait non seulement en péril le dossier actuel du CAAMAL, mais pourrait aussi nuire à ses dossiers futurs. D'autres demandeurs ayant les ressources financières pourraient avoir recours à des tactiques similaires, ce qui porterait gravement atteinte au nouveau système.

Lors de l'audition de la requête, le CAAMAL a fait valoir que les demandeurs n'ont pas de statut spécial en vertu de la *Loi sur le TAAL* et qu'ils doivent donc être traités comme toute autre partie non-appelante potentielle. Accorder aux demandeurs le statut de partie avant les autres parties qui ne sont pas des appelants pourrait être préjudiciable à ceux qui s'attendraient à obtenir ce statut au moment de la CGI. Le CAAMAL a également souligné

que c'est la décision de la municipalité qui fait l'objet de l'appel et qu'il incombe à la municipalité de démontrer que sa décision satisfait au critère de cohérence/conformité. La position du demandeur serait bien représentée dans sa demande initiale, qui comprendrait tous les documents nécessaires à l'appui de la décision positive prise par la municipalité.

Dans sa décision, le TAAL a rejeté la demande hâtive du demandeur pour obtenir le statut de partie, déclarant ce qui suit :

[Traduction] « [...] Bien que le Tribunal reconnaisse le rôle particulier d'un demandeur en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*, un demandeur est traité de la même façon que toutes les parties potentielles en vertu de la *Loi sur le TAAL* et doit répondre à la question de savoir comment, en fin de compte, sa participation sera utile au Tribunal [...] » (paragraphe 25)

En outre, « du point de vue de l'équité et de l'efficacité, le Tribunal estime que l'approche appropriée consiste à traiter de telles questions (demandes de statut de partie et requêtes préliminaires) lors d'une seule instance et de manière uniforme, c'est-à-dire à la CGI, lorsque le Tribunal dispose d'un dossier complet et a déterminé toutes les parties à l'appel. » (paragraphe 31)

« La décision renforce le rôle important de la municipalité en tant que décideur qui doit s'assurer que la demande est conforme aux politiques provinciales et locales et qui doit être prêt à défendre sa décision dans le cadre du processus d'appel, » a déclaré Mark Christie, greffier du CAAMAL. « Et cela montre que le CAAMAL a un rôle à jouer pour aider à faire en sorte que les procédures profitent à toutes les parties et aux futurs dossiers du CAAMAL. »

6.6 Cas 2

Un règlement rapide des différends évite les appels devant le TAAL

Un propriétaire de longue date en milieu rural s'inquiétait des plans d'aménagement d'une zone adjacente à sa propriété. Le site se trouve dans une petite ville ontarienne de moins de 25 000 habitants qui subit des pressions de croissance en raison de sa proximité avec un grand centre urbain. Bien que le site se trouve dans la zone de peuplement, ce nouveau complexe à grande échelle agrandira la ville en une zone qui est actuellement utilisée à des fins agricoles. Le propriétaire s'inquiète de la taille de l'immeuble d'appartements qu'un promoteur propose de construire à côté de sa maison.

Le 17 avril 2018, la Ville a approuvé une demande de lotissement et a adopté une modification à son plan officiel pour un aménagement entièrement nouveau de 40 hectares proposé par un promoteur bien établi dans la région. Une modification au règlement de zonage a également été approuvée pour le site.

La demande de lotissement proposait 245 logements individuels, 180 maisons jumelées et en rangée et deux immeubles d'habitation de faible hauteur. Les immeubles d'appartements ont été proposés en bordure du site, qui jouxte ce qui est actuellement le champ d'un agriculteur. À côté des appartements proposés se trouvaient deux habitations de faible hauteur.

La question en litige concernant l'aménagement :

Le propriétaire d'une maison adjacente à l'un des immeubles d'appartements, qui habite l'endroit depuis 42 ans, s'inquiétait de la façon dont le nouvel immeuble de cinq étages pourrait affecter son quotidien. D'après le zonage approuvé, les immeubles d'habitation situés sur l'îlot à côté de lui ne pouvaient être construits qu'avec un recul minimal de trois mètres de sa propriété, jusqu'à une hauteur maximale de 20 mètres.

Évaluation du CAAMAL :

Le résident a communiqué avec le CAAMAL pour déterminer s'il pouvait faire appel. Le CAAMAL a aidé à cerner les aspects de la demande d'aménagement qui n'étaient pas conformes aux politiques en matière de transitions du Plan officiel de la Ville. Un appel a été interjeté relativement à l'immeuble d'habitation, en raison de sa faible conformité aux politiques touchant la transition aux utilisations adjacentes.

Les planificateurs du CAAMAL ont constaté qu'il existait d'autres possibilités de conception qui permettaient de conserver le même nombre d'unités que celui proposé pour le projet dans son ensemble et d'assurer une meilleure transition entre le projet d'habitations et les propriétés adjacentes. Le CAAMAL a animé des réunions avec le demandeur et la municipalité et a proposé des façons de modifier le plan. Tout au long du processus, le CAAMAL a encouragé l'appelant à être ouvert à la possibilité d'un règlement par voie de médiation, étant donné qu'il y avait de bonnes possibilités pour le promoteur d'ajuster à la fois le recul pour le projet d'habitations et la hauteur des bâtiments.

Le résultat :

À la réception de l'appel, la municipalité a proposé un processus de règlement rapide des différends à l'appelant et au demandeur. En exerçant cette option en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*, la municipalité a obtenu 75 jours pour régler le problème au niveau local sans avoir à envoyer au TAAL, à qui il faut normalement déférer les appels dans les 15 jours suivant leur dépôt.

Dans le cadre du processus de règlement des différends, plusieurs options d'implantation ont été discutées avec le promoteur. Un règlement de zonage propre au lotissement prévu pour l'immeuble d'appartements a été proposé afin de régler les problèmes de transition. Les exigences quant à la marge de reculement sont passées de trois mètres (sur tous les côtés) à 15 mètres sur la ligne ouest de la propriété et à six mètres pour la partie de la ligne sud de la propriété qui va en direction ouest. La modification comprenait également une entente selon laquelle l'immeuble devant être construit à côté de la maison de l'appelant n'aurait pas plus que trois étages.

Les suggestions du CAAMAL concernant les dispositifs caractéristiques ont donné lieu à l'ajout d'une clôture opaque de huit pieds de haut et d'une haie de cèdres du côté ouest du site selon les plans modifiés.

Finalement, la municipalité, le promoteur et l'appelant ont été satisfaits des résultats du processus de règlement rapide des différends et l'appelant a retiré son appel.

Éléments importants du cas

- La Ville a utilisé les outils de règlement rapide des différends prévus dans la *Loi sur l'aménagement du territoire* pour donner aux parties le temps d'essayer de régler le problème, éliminant ainsi le coût et le besoin d'une audience.
- Les planificateurs du CAAMAL ont été en mesure d'examiner la proposition d'aménagement dans l'optique de la conception et des solutions aux problèmes d'aménagement du territoire.
- La communication et la participation du public sont essentielles aux meilleures décisions et aux meilleurs résultats en matière d'aménagement du territoire.

7. Points saillants opérationnels

L'exercice 2018-2019 a été une première année informative pour le Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local, car les plans de longue date visant à créer un centre de soutien public pour les questions d'aménagement du territoire se sont concrétisés. Le Centre a ouvert ses portes au public le 3 avril 2018.

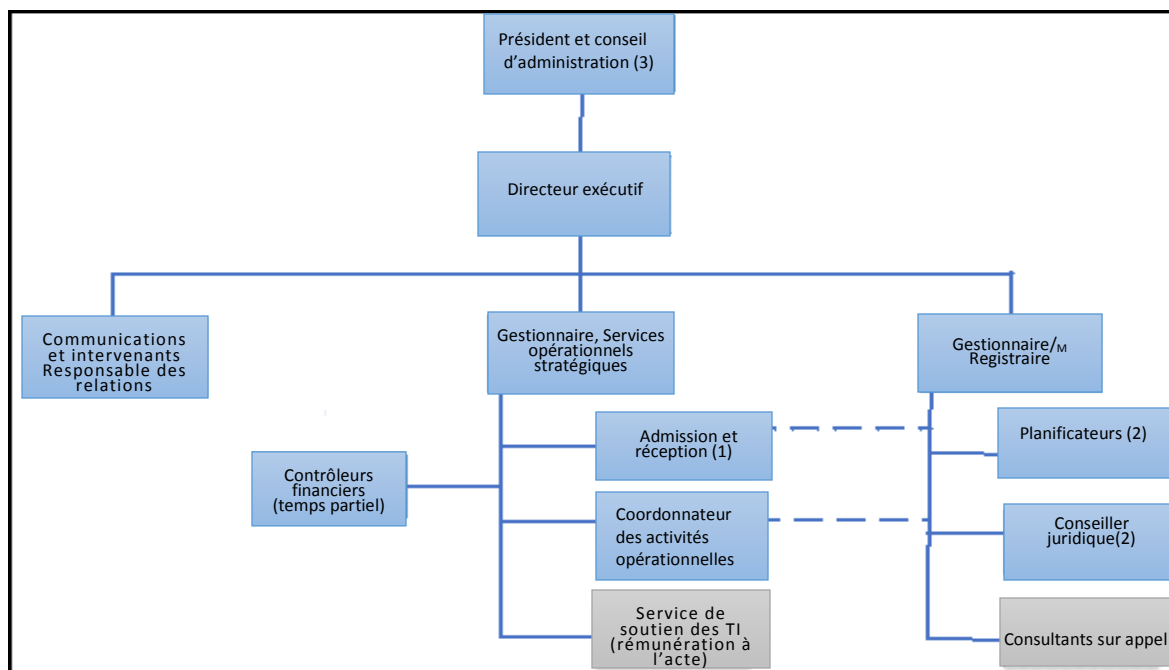
Les faits saillants suivants sont organisés selon le trimestre au cours duquel la majorité des travaux ont eu lieu.

7.1 Premier trimestre :

Au cours de son premier trimestre d'activité, le CAAMAL a mis l'accent sur l'établissement de sa capacité de service, de sa structure de gouvernance et des politiques et pratiques de base pour ses principaux processus opérationnels.

Structure organisationnelle et stratégie en matière de ressources humaines

L'établissement d'une équipe efficace et très performante pour réaliser le mandat du CAAMAL a constitué un élément fondamental du démarrage de l'organisme. La structure organisationnelle du CAAMAL a été établie à partir d'une analyse préliminaire de la nature et du volume des cas et de la structure d'organismes comparables. La structure comprenait un nombre minimum de fournisseurs de services professionnels (deux planificateurs, deux conseillers juridiques) et des postes de base offrant un soutien opérationnel. L'effectif initial du CAAMAL était composé de postes non syndiqués, permanents, contractuels et d'étudiants stagiaires. Une petite équipe de dix personnes ainsi qu'un soutien à forfait, au besoin, ont été envisagés pour les deux premières années d'activité.



D'autres initiatives essentielles en matière de ressources humaines mises en œuvre au cours du premier trimestre d'activité sont décrites ci-après :

- Négociation réussie pour inclure les employés du CAAMAL dans le Régime de retraite de la fonction publique de l'Ontario, un avantage social nécessaire pour être un employeur compétitif
- Un fournisseur de prestations a été mis en place
- Des politiques sur les ressources humaines ont été mises en œuvre pour favoriser un milieu de travail juste et équitable :
 - Santé et sécurité
 - Discrimination et harcèlement en milieu de travail
 - Prévention de la violence en milieu de travail
 - Diversité
 - Code de déontologie
 - Conflit d'intérêts
 - Médias sociaux
 - Protection des dénonciateurs

Principaux éléments du soutien opérationnel mis en place

Outre le soutien des ressources humaines, des systèmes et des politiques de soutien financier et administratif ont été mis en place pour appuyer une gouvernance financière appropriée. Le personnel financier a reçu une formation sur le système comptable, SAGE 2000, et les politiques financières, y compris les frais de déplacement, de repas et d'accueil, ont été établies conformément aux politiques financières de la fonction publique de l'Ontario afin d'assurer une gestion uniforme, efficiente et efficace des opérations financières.

Début du service de première ligne

Immédiatement à l'ouverture des portes le 3 avril, le CAAMAL prenait les appels des clients et fournissait de l'information et des conseils. Au départ, le volume de demandes de renseignements était faible et géré par le personnel réduit d'un planificateur de l'utilisation des sols et d'un avocat.

Résumé des principales réalisations – Premier Trimestre	
Avril à Juin 2018	
3 avril	• Le projet de loi 139 est promulgué • L'équipe principale du directeur exécutif, du gestionnaire/registraire, du planificateur et de l'avocat est en place • Le CAAMAL ouvre ses portes et les demandes de renseignements des • Les principaux intervenants ont été avisés
Mai	• Entente pour la participation du CAAMAL au Régime de retraite de la fonction publique
Juin	• Ajout des autres membres du personnel de base au conseil • Processus opérationnels officialisés en réponse aux demandes de évaluation et planification des cas et prestation des services juridiques, y compris les ententes de service; • Mise en œuvre d'un solide système comptable, ainsi que de processus et de contrôles financiers pour les vérifications et les rapports • Début de la consultation des intervenants

7.2 Deuxième trimestre, du 1^{er} Juillet au 30 Septembre :

Le deuxième trimestre était principalement axé sur le lancement d'un guide de service provisoire, la consultation des intervenants et la sensibilisation du public.

Lancement des services provisoires et des critères d'admissibilité

En se fondant sur l'analyse préliminaire des demandes de renseignements des clients au cours du premier trimestre, le Centre a dressé une liste provisoire de services comprenant de l'information, des conseils, du soutien et de la représentation.

Un guide provisoire a été lancé à la conférence d'août de l'Association des municipalités de l'Ontario et a été largement distribué aux nouveaux clients et à la collectivité des intervenants. Les bénéficiaires ont été invités à fournir leurs commentaires au moyen d'un formulaire de consultation en ligne d'ici octobre 2019.

Le CAAMAL a cerné deux catégories de services :

A. Information et directives générales

Comme première étape pour appuyer le traitement des demandes de renseignements du public, le CAAMAL a fourni des renseignements et une orientation générale, notamment :

- i. Réponses aux questions et préoccupations concernant l'aménagement du territoire, en personne, par téléphone ou en ligne. L'orientation abordait les aspects suivants :
 - donner des conseils sur les différentes étapes du processus d'aménagement du territoire;
 - aider les clients à remplir le formulaire d'appel;
 - examiner les décisions pour déterminer si les appels éventuels reposent sur un fondement valide d'utilisation des sols;
 - contribuer à la préparation des cas;
 - fournir une orientation concernant le processus d'appel et la façon de s'y prendre (au besoin, le CAAMAL aiguillera également les clients vers leur municipalité ou le TAAL).
- ii. offrir des ressources en ligne pour expliquer le système de planification de l'utilisation des terres de l'Ontario, les politiques provinciales et municipales, le processus d'aménagement du territoire (p. ex. demandes, échéanciers, réunions publiques) et le processus d'appel (p. ex. échéanciers, test de cohérence/conformité), et la façon de participer.

B. Planification professionnelle ou services juridiques

Lorsque des clients ont eu besoin d'un service approfondi, le CAAMAL a fourni :

- i. un soutien professionnel en utilisation des terres offert sous forme de recherche, d'analyse et de conseils en matière d'aménagement du territoire, notamment :
 - effectuer des recherches de base sur un processus particulier de demande ou d'aménagement;
 - cerner les principales questions d'aménagement, examiner les documents,
 - communiquer avec la municipalité pour obtenir des renseignements supplémentaires;
 - examiner les cadres stratégiques;
 - Indiquer aux clients les politiques appropriées auxquelles se reporter afin qu'ils puissent élaborer un argument d'aménagement s'ils décident de faire appel ou de présenter une demande au conseil ou au TAAL;
 - rédiger des arguments en matière d'aménagement;

- représenter le client dans le cadre de négociations ou de séances de médiation dirigées par la municipalité.
- ii. un soutien professionnel en utilisation des terres offert sous forme de recherche, d'analyse et de conseils en matière d'aménagement du territoire, notamment :
- contribuer à la rédaction de documents;
 - indiquer si l'appel satisfait aux critères,
 - participer à la préparation d'une médiation, d'une conférence préparatoire, d'une conférence de gestion de l'instance ou d'une audience;
 - représenter les clients au tribunal.

Critères d'admissibilité aux services professionnels établis

Au moyen de vastes consultations, le CAAMAL a créé des critères d'admissibilité pour déterminer les cas qu'il accepterait, reconnaissant qu'il ne serait en mesure de fournir des services de planification professionnelle et des services juridiques que pour un nombre limité de cas. La principale mesure d'admissibilité était le bien-fondé de la demande ou de l'appel en matière d'aménagement du territoire et la conformité aux critères fondamentaux de cohérence et de conformité à l'orientation stratégique provinciale et locale en matière d'aménagement du territoire.

Campagne de sensibilisation du public

Le CAAMAL a consacré des ressources à la participation à des événements communautaires et industriels partout en Ontario afin de fournir de l'information sur le système d'appel et d'aménagement du territoire, de conseiller le public sur la façon dont il pourrait participer et d'informer le public sur les services offerts par le CAAMAL. (Voir la section 6 pour plus de détails.)

Résumé des principales réalisations – Deuxième Trimestre	
Juillet à Septembre 2018	
Juillet	Cadre de responsabilisation en place : • PE présenté à la Division des politiques du ministère du Procureur général • Processus de production de rapports financiers • Politiques sur les voyages, les plaintes et les ressources humaines • Cadre de gestion des risques

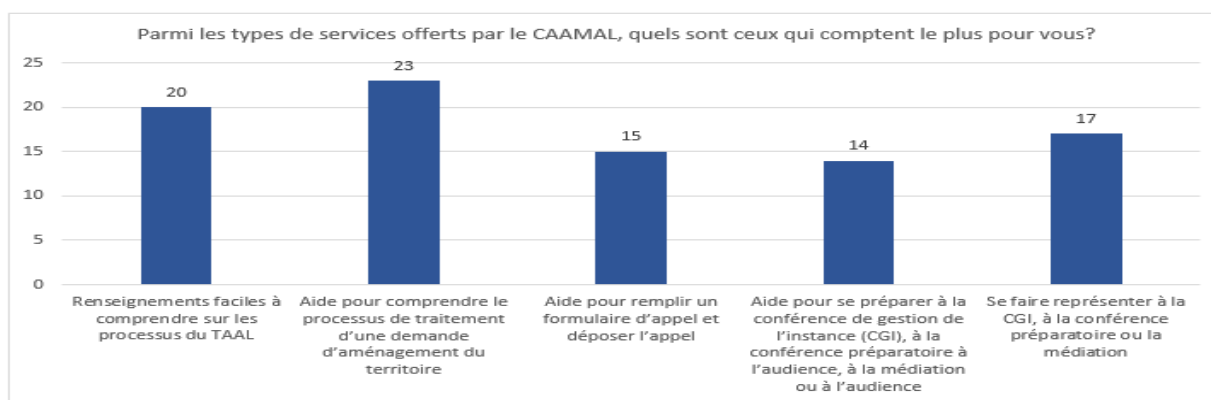
Août	• Guide provisoire sur les services et l'admissibilité diffusé aux fins de consultation; distribué à environ 1 600 personnes-ressources et lors de la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario • A assisté à la première audience avec une représentation complète quant aux services juridiques et à l'aménagement. Succès
Septembre	• La sensibilisation du public commence par un événement en partenariat avec la Ville de Mississauga. • Augmentation du nombre de demandes de renseignements des clients au fur et à mesure que les services commencent à être mieux connus et que le TAAL commence à programmer les audiences

7.3 Troisième trimestre, du 1er Octobre au 31 Décembre 2018 :

Au troisième trimestre, les volumes de clients ont atteint des niveaux approchant la capacité de service, et le Centre a entrepris l'investissement stratégique d'un système de gestion des cas et élaboré un cadre de planification stratégique, un cadre de mesure du rendement et un plan d'activités triennal.

Résumé des commentaires des intervenants

Un vaste éventail d'intervenants ont formulé des commentaires dans le cadre du processus de consultation du CAAMAL. La rétroaction a fait ressortir des domaines où des précisions pourraient être fournies sur des points comme les titres de compétence de nos experts, les règles et les pratiques du TAAL et l'indépendance du Centre par rapport au TAAL. Les commentaires comprenaient également la nécessité pour le Centre d'aider les personnes dès le début du processus, la valeur des résidents informés pour l'ensemble du système et la nécessité pour le CAAMAL d'appuyer également les municipalités et les petits promoteurs.



Début de la mise en œuvre du Système de gestion des cas (SGC)

Le CAAMAL a préparé une analyse de rentabilisation et fait appel à un fournisseur en octobre 2018 pour produire une solution visant à simplifier la gestion des cas et à réduire les tâches administratives, à gagner du temps et à offrir un service efficace et rapide. De

plus, le SGC permettrait au CAAMAL d'assurer le suivi, l'analyse et la production de rapports sur les mesures de rendement relatives aux cas et au règlement des dossiers.

La collecte des exigences opérationnelles a commencé au troisième trimestre et s'est poursuivie jusqu'à la mi-février 2019. L'élaboration du SGC a été interrompue en raison de l'annonce de la fermeture du Centre.

Planificateurs à l'acte

En octobre 2018, le CAAMAL a lancé une demande de service pour inviter les entreprises de planification de toute la province à soumettre des propositions à inclure dans une liste de planificateurs de l'utilisation du sol auxquels le CAAMAL pourrait faire appel s'il devait accroître sa capacité de répondre à la demande des clients.

Les services en aménagement du territoire devaient être fournis en anglais et en français. Quatre cabinets d'aménagement et d'urbanisme ont été invités à conclure une entente de service afin de fournir des services d'aménagement du territoire en fonction des besoins. Les quatre sociétés d'aménagement couvraient l'ensemble de l'Ontario dans le Nord de l'Ontario (Thunder Bay), Ottawa, le Nord et le Centre de l'Ontario.

Cadre de planification stratégique et mesure du rendement

Ces produits ont été élaborés dans le cadre d'ateliers avec les membres du conseil d'administration, la direction et le personnel. Le Centre a créé un document-cadre stratégique pour orienter son plan stratégique triennal. Un cadre de mesure du rendement a également été créé en tandem pour aider à mesurer l'incidence du Centre sur la réalisation des objectifs de son plan stratégique. Le cadre de planification stratégique et le modèle de mesure du rendement sont décrits ci-après dans le rapport annuel.

Les éléments du cadre de planification stratégique comprenaient ce qui suit :

Vision	En tant que partenaire respecté, le CAAMAL favorise une participation efficace et significative à la planification de l'utilisation des terres afin de créer des collectivités fortes, durables et résilientes.
Mission	Le CAAMAL fournit gratuitement des renseignements, des conseils et une représentation professionnels indépendants en matière d'aménagement du territoire aux Ontariens.
Valeurs	1. Transparence – Nous sommes respectueux, nous fournissons des renseignements clairs et nous expliquons toujours la justification de nos décisions sur les cas que nous soutenons. 2. Réactivité et excellence du service – Nous sommes à l'écoute de nos intervenants et nous veillons à ce que notre service soit rapide, significatif et constructif. Nous nous engageons à faire en sorte que nos services soient pleinement accessibles et adaptés à la population diversifiée de l'Ontario.

3. Équité – Nous créons des occasions de participation significative afin que tous les clients aient la possibilité de faire entendre leur voix dans le système d'aménagement du territoire. Nous favorisons un environnement de travail juste et inclusif pour tout le personnel.
4. Intégrité professionnelle – Nous nous engageons à respecter les normes de conduite professionnelle les plus élevées, à favoriser l'apprentissage continu et à demeurer au fait des questions liées à l'aménagement du territoire.
5. Indépendance – Nous sommes objectifs dans l'exécution de nos activités principales, la façon dont nous établissons l'ordre de priorité de l'affectation de nos ressources, et nous sommes impartiaux et indépendants de du TAAL.

Priorités

stratégiques

1. *Atteindre l'excellence en matière de service* – mettre l'accent sur l'offre d'une expérience de service exceptionnelle à nos clients au moyen d'une combinaison appropriée de modes de prestation de services traditionnels et numériques
2. *Innover dans la prestation des services* – élaborer des initiatives stratégiques pour diriger l'amélioration continue de la prestation des services pour notre client
3. *Investir dans les gens et notre organisation* – mettre l'accent sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement professionnel des personnes qui croient en notre vision. Bâtir une structure organisationnelle de soutien et une culture mobilisatrice qui les habilite à mener à bien nos activités principales
4. *Améliorer le profil et renforcer les relations avec les intervenants* – mettre l'accent sur l'établissement d'un profil public solide et la compréhension de notre rôle dans le système de planification, et établir des relations approfondies avec nos intervenants au moyen de partenariats, de dialogues et d'échanges d'information.

Le modèle de mesure du rendement mesurait les indicateurs de rendement clés dans le tableau ci-dessous.

IRC	Mesure	Cible
1. Satisfaction des clients à l'égard des services du CAAMAL.	Sondage sur la satisfaction des clients	Les clients attribuent une note de 4 sur 5 ou plus aux services du CAAMAL.
2. Satisfaction des clients à l'égard des ressources Web du CAAMAL.	Sondage sur la satisfaction des clients	Les clients attribuent une note de 4 sur 5, ou plus, aux ressources Web du CAAMAL.

3. Taux d'obtention du résultat souhaité.	Pourcentage de cas dans lesquels le résultat déclaré de l'aide du CAAMAL donne le résultat souhaité.	80 %
4. Économies de temps et de coûts pour toutes les parties prenant part au processus de développement et	Pourcentage des cas dans lesquels le CAAMAL intervient et qui sont réglés sans audience.	70 %
5. Le développement reflète les besoins de la collectivité.	a. Pourcentage de cas où la participation du CAAMAL donne lieu à des résultats conformes aux politiques de planification provinciales, régionales et municipales. b. Pourcentage de municipalités desservies dans la province	85 % 40 %
6. Accès au processus d'aménagement du territoire et d'appel	a. Nombre de demandes/cas auxquels on a répondu. b. Nombre de clients servis grâce à l'information numérique	Hausse sur douze mois

Résumé des principales réalisations – Troisième Trimestre Octobre à Décembre 2018	
Octobre	Fin de la consultation des intervenants; début de l'analyse
Novembre	- Le nombre de clients servis atteint 450; les clients proviennent de 155 municipalités de l'Ontario. - Le cadre du plan stratégique est approuvé par le conseil d'administration - Modélisation du rendement en cours - Augmentation de la complexité des demandes de renseignements - Début de l'élaboration du nouveau SGC

7.4 Quatrième trimestre :

Au début du quatrième trimestre, les demandes de renseignements des clients s'accroissaient, la complexité des cas auxquels le CAAMAL participait s'accroissait et la

demande de présentations publiques était en hausse. Au deuxième mois, l'activité s'est soudainement arrêtée avec l'avis de fermeture.

Résumé des principales réalisations – Quatrième Trimestre	
Janvier à Mars 2019	
Janvier	• Sensibilisation du public pleinement déployée • Les demandes de renseignements des clients prennent de l'ampleur
Février	• Avis de fermeture publié le 21 février 2019

8. Communications et sensibilisation auprès des communautés

En tant qu'organisme entièrement nouveau, le CAAMAL a élaboré trois objectifs principaux en matière de communication et de sensibilisation.

1. Renseigner les membres du public sur ses services.
2. Fournir une gamme de documents de communication et de ressources d'information produits par le CAAMAL pour simplifier les questions d'aménagement du territoire et tirer parti des expériences uniques du CAAMAL en matière de soutien au public.
3. Aider les intervenants à bien comprendre la valeur du CAAMAL en tant que partenaire dans le système d'approbation et d'appel de la planification et les motiver à fournir des références aux clients.

Atteindre le public

La première étape pour joindre le public a été de créer des ressources Web qui ont fourni au public l'information de base dont il avait besoin pour commencer à comprendre le processus d'aménagement du territoire. Des guides de planification, un glossaire et une foire aux questions ont été affichés au cours des premiers mois d'activités.

Étant donné qu'un membre du public peut se retrouver confronté à une question d'aménagement du territoire en tout temps, la stratégie la plus efficace pour joindre les clients potentiels est d'être visible au moment où ils commencent à s'engager dans des dossiers de planification, c.-à-d. lorsqu'ils s'adressent à leur municipalité, à leur conseiller, à leur député ou lorsqu'ils cherchent de l'information en ligne. Trois principales approches de marketing ont été mises en œuvre :

- publicités Google en ligne orientant les utilisateurs vers des ressources à LPASC.ca,
- un envoi postal à toutes les municipalités de la province contenant des affiches et des documents que les municipalités pourraient afficher dans leurs aires publiques;

- sensibiliser les groupes communautaires et les résidents au moyen de présentations en partenariat avec les municipalités et les associations communautaires.

Les sondages auprès des clients ont confirmé l'efficacité de cette approche : 40 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient appris l'existence du CAAMAL au moyen de recherches sur le Web et 17 % ont indiqué qu'ils avaient été aiguillés par leur bureau municipal.

La sensibilisation des associations communautaires a donné lieu à des présentations publiques et à des occasions de relations avec les médias.



Communications avec les intervenants

Étant donné que l'aiguillage d'intervenants constituait un moyen principal pour le public d'en apprendre davantage sur le CAAMAL, la participation des intervenants à la consultation sur les services et la présentation de mises à jour continues sur les progrès du Centre étaient prioritaires. Voici les points saillants des communications avec les intervenants :

- Gros envoi de documents de consultation (août),
- Kiosque installé à deux conférences municipales : Association des municipalités de l'Ontario (AMO) en août 2018, et Rural Association of Municipalities of Ontario (ROMA) en janvier 2019,
- Publication électronique *Planning Ahead* envoyée à tous les intervenants des gouvernements provinciaux et municipaux et à d'autres personnes-ressources du secteur de l'aménagement du territoire.
- Un envoi par la poste et des séances d'information en personne avec les députés de l'Ontario ont permis aux bureaux de circonscription de fournir aux résidents des quartiers de l'information sur les services offerts par le CAAMAL.

Statistiques sommaires sur l'initiative de sensibilisation

Au cours de l'année 2018, le CAAMAL a rejoint un public de plus de 100 000 personnes dans le cadre de deux conférences publiques, de trois présentations avec des intervenants, de quatre présentations d'associations municipales et communautaires, de la couverture médiatique et de milliers de visites du site Web du CAAMAL.

Sept	séances d'information à l'intention des députés provinciaux
Deux	conférences publiques
Trois	présentations sectorielles
Six	présentations d'associations municipales et communautaires
Deux	articles de fond dans les médias sectoriels
11 000	visiteurs du site Web
22 000	impressions dans les médias sociaux
1 600	abonnés au nouveau bulletin électronique
70+	intervenants ont fourni de la rétroaction dans le cadre des consultations
93 000	auditeurs à l'entrevue radiophonique du 10 janvier sur CBC.

9. Satisfaction des clients

La rétroaction fournie par les clients ayant bénéficié des services du CAAMAL a été extrêmement positive, ce qui démontre que l'approche du CAAMAL en matière de service était très appréciée.

Exemples de témoignages de clients :

« Le processus est très compliqué [...] l'ampleur n'est pas du tout accessible au contribuable moyen. Il s'agit d'un système qui exige l'assistance d'un avocat et d'un planificateur professionnel d'aménagement du territoire si l'on veut le moins possible avoir la possibilité d'obtenir la bonne preuve à l'appui de l'appel. »

« Les résidents ont de la difficulté à naviguer dans ce système. C'est bien d'avoir quelqu'un qui l'explique en termes simples. »

« Nous devons avoir accès aux urbanistes locaux pour participer au processus. »

« Vous offrez un service très précieux aux consommateurs qui, par le passé, ont été désavantagés face aux projets de développement. »

10. Rapport et états financiers de l'auditeur indépendant

Ces documents, qui sont exigés en vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations (DOA), sont annexés au présent rapport annuel.

Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local
700, rue Bay, 12e étage
Toronto (Ontario) M5G 1Z9

Sloan Partners LLP
Comptables agréés
4646, rue Dufferin, bureau 6
Date de signature

3 juillet 2019

Messieurs,

La présente lettre de déclaration est fournie dans le cadre de votre audit des états financiers du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 afin d'exprimer une opinion sur la question de savoir si les états financiers sont présentés fidèlement, à tous les égards importants, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Nous reconnaissons que nous sommes responsables de la présentation fidèle des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada et de la conception et de la mise en œuvre de contrôles internes visant à prévenir et à détecter les fraudes et les erreurs.

De plus, nous reconnaissons que votre examen a été planifié et effectué conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Nous comprenons également qu'un tel audit ne divulguerait pas nécessairement les anomalies, la fraude, les déficits et les irrégularités, le cas échéant.

Nous reconnaissons qu'à titre de gestionnaires du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local, nous sommes responsables de l'exactitude et de l'exhaustivité des états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2019.

Certaines déclarations contenues dans la présente lettre se limitent aux questions importantes. Un élément est considéré comme important, quelle que soit sa valeur monétaire, s'il est probable que son omission ou son inexactitude dans les états financiers influencerait sur la décision d'une personne raisonnable qui s'appuie sur les états financiers.

Nous confirmons en toute bonne foi, et après avoir fait pris tous les renseignements que nous jugions nécessaires pour nous informer adéquatement, l'exactitude des déclarations suivantes :

États financiers

- Nous nous sommes acquittés de nos responsabilités, telles qu'elles sont énoncées dans les modalités de la mission d'audit datée du 16 janvier 2019 pour la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada; en particulier, les états financiers sont présentés fidèlement et conformément à ces principes.
- Les hypothèses importantes que nous utilisons pour faire des estimations comptables, y compris celles évaluées à la juste valeur, sont raisonnables.
- Les relations et les opérations entre apparentés ont été correctement comptabilisées et communiquées conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.
- Tous les événements postérieurs à la date des états financiers et pour lesquels les principes comptables généralement reconnus du Canada exigent un ajustement ou une divulgation ont été ajustés ou divulgués.
- Les effets des anomalies non corrigées sur l'ensemble des états financiers sont négligeables, individuellement et collectivement. Une liste des anomalies non corrigées est jointe à la lettre de déclaration.

Information fournie

- Nous vous avons fourni :
 - o l'accès à toute l'information dont nous avons connaissance et qui est pertinente pour la préparation des états financiers, comme les dossiers, la documentation et d'autres questions;
 - o les renseignements supplémentaires que vous nous avez demandés aux fins de l'audit;
 - o Un accès sans restriction aux personnes au sein de l'entité auprès desquelles vous avez jugé nécessaire d'obtenir des éléments probants.

Toutes les opérations ont été comptabilisées dans les livres comptables et sont reflétées dans les états financiers.

- Nous vous avons communiqué les résultats de notre évaluation du risque que les états financiers comportent des anomalies significatives résultant de fraudes.

- Nous vous avons divulgué tous les renseignements relatifs à la fraude ou à la fraude présumée dont nous avons connaissance et qui touchent l'entité et impliquent :
 - o l'équipe de direction;
 - o les employés ayant un rôle important dans le contrôle interne;
 - o les autres cas où la fraude pourrait avoir une incidence importante sur les états financiers.
- Nous vous avons communiqué tous les renseignements relatifs aux allégations de fraude, réelle ou présumée, qui ont une incidence sur les états financiers de l'entité et qui ont été communiqués par des employés, d'anciens employés, des analystes, des organismes de réglementation ou d'autres personnes.
- Nous vous avons signalé tous les cas connus ou soupçonnés de non-conformité aux lois et règlements dont les effets devraient être pris en compte dans la préparation des états financiers.
- Nous vous avons divulgué l'identité des parties liées de l'entité ainsi que toutes les relations et transactions entre parties liées dont nous sommes au courant.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées,
Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local

Mary Lee, directrice générale



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019 et les états des résultats et de l'excédent accumulé, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour la période allant de la date de la loi (3 avril 2018) au 31 mars 2019, ainsi que les notes afférentes aux états financiers, y compris un résumé des principales conventions comptables et d'autres informations explicatives.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local au 31 mars 2019, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de son excédent accumulé, de la variation de son actif financier net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites plus en détail dans la section Responsabilités de l'auditeur concernant l'audit des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux exigences déontologiques pertinentes à notre audit des états financiers au Canada, et nous nous sommes acquittés de nos autres responsabilités déontologiques conformément à ces exigences. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Aux fins de la préparation des états financiers, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de l'entité de poursuivre ses activités, de divulguer, s'il y a lieu, les questions relatives à la continuité et d'utiliser l'approche de continuité, à moins que la direction n'ait l'intention de liquider l'entité ou de mettre fin à ses activités, ou qu'elle n'ait d'autre solution réaliste que de le faire.

Les responsables de la gouvernance sont chargés de superviser le processus d'information financière de l'entité.

VOUÉS À L'EXCELLENCE

Page 1

Responsabilité de l'auditeur pour l'audit des états financiers

Nos objectifs consistent à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et à publier un rapport de l'auditeur qui inclut notre opinion. Une assurance raisonnable est un niveau élevé d'assurance, mais elle ne garantit pas qu'une vérification effectuée conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter une anomalie significative lorsqu'elle existe. Les anomalies peuvent découler de fraudes ou d'erreurs et sont considérées comme significatives si, individuellement ou collectivement, elles peuvent raisonnablement influencer sur les décisions économiques prises par les utilisateurs sur la base de ces états financiers. Dans le cadre d'un audit conforme aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous faisons preuve de jugement professionnel et de scepticisme professionnel tout au long de l'audit. Également, nous :

- cernons et évaluons les risques d'anomalies significatives dans les états financiers, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et exécutons des procédures d'audit adaptées à ces risques, et obtenons des éléments probants d'audit suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de ne pas détecter d'anomalies significatives résultant d'une fraude est plus élevé que celui découlant d'une erreur, car la fraude peut comporter de la collusion, de la falsification, des omissions intentionnelles, de fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- acquérons une compréhension du contrôle interne pertinent à l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- évaluons le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables et des informations connexes fournies par la direction;
- nous prononçons sur le bien-fondé de l'utilisation, par la direction, de l'hypothèse de la continuité de l'exploitation et, d'après les éléments probants d'audit obtenus, sur la question de savoir s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions qui pourraient jeter un doute important sur la capacité de l'entité de poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention, dans notre rapport d'audit, sur les informations connexes figurant dans les états financiers ou, si ces informations sont insuffisantes, de modifier notre opinion. Nos conclusions sont fondées sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport d'audit. Toutefois, des événements ou des conditions futurs peuvent faire en sorte que l'entité cesse de poursuivre ses activités;
- évaluons la présentation, la structure et le contenu globaux des états financiers, y compris les informations à fournir, le calendrier de l'audit et les constatations importantes de l'audit, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous relevons au cours de notre audit;
- communiquons avec les responsables de la gouvernance au sujet, entre autres, de la portée et du calendrier prévus de l'audit et des constatations importantes de l'audit, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous relevons au cours de notre audit.

3 juillet 2019

Sloan Partners LLP

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local

CENTRE D'ASSISTANCE POUR LES APPELS EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENT LOCAL

ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2019

État de la situation financière

Au 31 mars 2019

\$

Actifs financiers

Argent comptant	213 029
Remboursement à recevoir au titre de la TVH du secteur public	27 597
Charges payées d'avance et autres actifs à court terme	<u>13 751</u>
	254 377

Passif financier

Créditeurs et charges à payer	<u>101 423</u>
-------------------------------	----------------

Actif financier net	<u>152 954</u>
---------------------	----------------

Actifs non financiers

Immobilisations corporelles [note 3]	12 533
--------------------------------------	--------

Excédent accumulé	<u>165 487</u>
-------------------	----------------

Approuvé par :

Mary Lee, directrice générale

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des résultats et de l'excédent accumulé

Période à compter de la date de la loi (3 avril 2018) jusqu'au \$

31 mars 2019

	Ministère du Procureur général	1 561 300
Dépenses		
	Salaires et traitements	930 893
	Avantages sociaux	180 789
	Dépenses de TI	43 683
	Services	93 251
	Communications et sensibilisation	55 099
	Rémunération et dépenses du conseil	20 851
	Déplacements	8 866
	Fournitures et matériel de bureau	5 285
	Amortissement des immobilisations corporelles	3 133
		1 341 850
	Excédent accumulé avant les éléments ci-dessous	219 450
	Perte sur le système de gestion des cas	53 963
	Excédent accumulé	165 487

Voir les notes afférentes aux états financiers

État de l'évolution de l'actif financier net

Période allant de la date de la loi (3 avril 2018) au 31 mars 2019	\$
Excédent accumulé	165 487
Amortissement des immobilisations corporelles	3 133
Acquisition d'immobilisations corporelles	<u>(15 666)</u>
Augmentation de l'actif financier net	152 954
Actif financier net au début de la période	-
Actif financier net à la fin de la période	<u>152 954</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Période du 3 avril 2018 au 31 mars 2019 \$

Flux de trésorerie liés aux activités suivantes :

Activités de fonctionnement :

Excédent annuel 165 487

Éléments sans effet sur la trésorerie :

Amortissement des immobilisations corporelles 3 133

Variation de l'actif et du passif hors trésorerie :

Augmentation du montant à recevoir de remboursement
de la TVH du secteur public (27 597)

Augmentation des charges payées d'avance (13 751)

Augmentation des créditeurs et charges à payer 101 423

228 695

Activités d'investissement en immobilisations :

Acquisition d'immobilisations corporelles (15 666)

Augmentation de l'encaisse

213 029

Encaisse au début de la période -

Encaisse à la fin de la période

213 029

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers

Période à compter de la date de la loi (3 avril 2018) jusqu'au
31 mars 2019

1. Nature des activités

Le Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local (CAAMAL) a été créé le 3 avril 2018 à titre de société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 2017 sur le Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local*, par suite de la sanction royale accordée le 12 décembre 2017. La loi est entrée en vigueur le 3 avril 2018 et le CAAMAL a ouvert ses portes ce jour-là.

Le CAAMAL n'est pas un organisme de la Couronne, mais il est désigné comme organisme de services opérationnels et relève du ministère du Procureur général (MPG). Le CAAMAL est indépendant du gouvernement de l'Ontario, mais doit lui rendre des comptes. Conformément à un protocole d'entente (PE) conclu entre le CAAMAL et le procureur général de la province de l'Ontario, les objectifs sont les suivants :

- a) élaborer et administrer un système économique et efficace de prestation de services d'assistance aux personnes reconnues comme étant admissibles par la présente loi en ce qui concerne les questions régies par la *Loi sur l'aménagement du territoire* qui relèvent de la compétence du Tribunal;
- b) établir ses politiques et ses priorités relativement à la prestation des services d'assistance en fonction de ses ressources financières.

LPASC est un organisme sans but lucratif et, à ce titre, il est exonéré de l'impôt sur le revenu.

2. Principales conventions comptables

Les états financiers du Centre d'assistance pour les appels en matière d'aménagement local (CAAMAL) sont préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le gouvernement, comme le recommande le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de Comptables professionnels agréés du Canada. Voici les principales conventions comptables adoptées par le CAAMAL :

a) Méthode de comptabilité

Le CAAMAL suit la méthode de la comptabilité d'exercice pour les revenus et les dépenses. Les produits sont normalement constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés et mesurables. Les charges sont constatées au fur et à mesure qu'elles sont engagées et mesurables par suite de la réception de biens ou de services ou de la création d'une obligation légale de payer.

b) Constatation des produits

Le CAAMAL comptabilise les apports selon la méthode de la comptabilité par fonds affectés, qui comprend les paiements de transfert mensuels autorisés par le ministère.

Le CAAMAL reçoit des revenus du ministère du Procureur général (MPG). Les montants sont comptabilisés en produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir. Tous les fonds reçus sont réservés aux fins énoncées dans le protocole d'entente.

c) Utilisation des estimations

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, selon les recommandations du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP), exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants de l'actif et du passif, sur la présentation des passifs éventuels à la date des états financiers et sur les montants déclarés des produits et des charges de la période. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

d) États financiers

Les instruments financiers du CAAMAL comprennent l'encaisse, les débiteurs, les créditeurs et les charges à payer. À moins d'indication contraire, la direction est d'avis que le CAAMAL n'est pas exposé à un risque de marché, un risque de crédit et un risque de liquidité importants.

e) Pensions, congés annuels et avantages sociaux

Par l'entremise du parrainage du MPG, le CAAMAL est un employeur participant à un régime à prestations déterminées administré par la Commission du Régime de retraite de l'Ontario (l'OPB) pour les employés de la province de l'Ontario. Selon les taux de cotisation établis par la Commission du régime de retraite de l'Ontario (l'OPB), le RPC verse une cotisation de contrepartie égale aux cotisations des employés au régime au taux de 6,9 % des gains jusqu'à concurrence du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (MGAP) du RPC et de 10 % pour les gains supérieurs au MGAP. Le régime est comptabilisé

à titre de régime à cotisations déterminées, car il n'y a pas suffisamment d'information pour respecter les exigences de déclaration d'un régime à prestations déterminées.

En vertu des dispositions des conditions d'emploi du CAAMAL, la paie de vacances est gagnée au cours de l'emploi. Les droits aux congés annuels des employés à la fin de la période, soit au 31 mars 2019, ont été accumulés et inclus dans les avantages sociaux des employés.

f) Données budgétaires

Les données budgétaires présentées dans les présents états financiers sont fondées sur la répartition des revenus de 2018-2019 reçue du ministère du Procureur général, au titre de laquelle les dépenses en salaires et avantages sociaux, les autres charges directes de fonctionnement et les dépenses du conseil d'administration sont engagées.

Le tableau ci-dessous rapproche les affectations approuvées et les chiffres du budget présentés dans ces états financiers. Celles-ci ont d'abord été approuvées par le conseil d'administration, comme il est expliqué ci-après. Le conseil d'administration a également le pouvoir de réaligner les budgets dans les catégories de dépenses.

	<u>Montant du budget</u>
	\$
Revenus	1 561 300
Dépenses	
Salaires et traitements	1 106 500
Avantages sociaux	241 051
Autres charges directes de fonctionnement	144 413
Dépenses du conseil d'administration	69 336
Budget total des dépenses	1 561 300

g) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût, qui comprend tous les montants directement attribuables à l'acquisition de l'actif. Le coût, moins la valeur résiduelle, des immobilisations corporelles est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative comme suit :

Système téléphonique	5 ans
Meubles et accessoires	5 ans

3. Immobilisations corporelles

Détails	Coût	Amortissement Cumulé	Valeur comptable nette
Nouveau Système téléphonique	9 823 \$	1 964 \$	7 859 \$
Meubles et accessoires	5 843 \$	1 169 \$	4 674 \$
Total pour 2018-2019	15 666 \$	3 133 \$	12 533 \$

4. Avantages sociaux futurs :

a. Régime de retraite

Par l'entremise du parrainage du MPG, le CAAMAL est un employeur participant à un régime à prestations déterminées administré par la Commission du Régime de retraite de l'Ontario (l'OPB) pour les employés de la province de l'Ontario. Selon les taux de cotisation établis par la Commission du régime de retraite de l'Ontario (l'OPB), le RPC verse une cotisation de contrepartie égale aux cotisations des employés au régime au taux de 6,9 % des gains jusqu'à concurrence du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (MGAP) du RPC et de 10 % pour les gains supérieurs au MGAP. Le régime est comptabilisé à titre de régime à cotisations déterminées, car il n'y a pas suffisamment d'information pour respecter les exigences de déclaration d'un régime à prestations déterminées.

b. Droits à congé

En vertu des dispositions des conditions d'emploi du CAAMAL, la paie de vacances est gagnée au cours de l'emploi. Les droits aux congés annuels des employés à la fin de la période, soit au 31 mars 2019, ont été accumulés et inclus dans les avantages sociaux des employés.

c. Avantages postérieurs au départ à la retraite

Le CAAMAL ne paie pas de prestations hors pension versées après la retraite.

5. Divulgence des fonds propres

Le CAAMAL a adopté les exigences du Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public en ce qui concerne la divulgation des fonds propres. Les objectifs du CAAMAL en matière de gestion de son capital, qu'il définit comme son actif net, sont de maintenir un niveau suffisant pour répondre aux besoins opérationnels normaux de façon continue et de poursuivre ses objectifs tels qu'ils sont présentés à la note 1. Le CAAMAL surveille son capital pour s'assurer d'avoir suffisamment de revenus avant d'engager des dépenses.

6. Autres renseignements

Le CAAMAL exerce ses activités dans les locaux fournis par le MPG. Le MPG a également engagé, pour le compte du CAAMAL, des frais de démarrage pour le mobilier et l'équipement de TI qui ne sont pas inclus dans les présents états financiers.

7. En attente de la fermeture du CAAMAL

En février 2019, le gouvernement de l'Ontario a donné instruction au CAAMAL de mettre fin à ses activités le 30 juin 2019. Dans le cadre de ses activités de fermeture, le CAAMAL a commencé à aviser les fournisseurs avec lesquels il a des obligations contractuelles de sa fermeture à venir et à négocier des coûts de retrait, lesquels seront payables au cours du prochain exercice.

En cours d'exercice, Le CAAMAL a amorcé l'élaboration d'un système de gestion des cas (SGC) avec un fournisseur de TI externe et en était à l'étape de la collecte des exigences opérationnelles lorsque l'avis de fermeture a été annoncé. Le CAAMAL a négocié un montant final de frais pour le travail effectué sur le SGC, jusqu'à l'avis de fermeture du CAAMAL, montant qui a été entièrement payé après le 30 juin 2019.