

Ministère du Procureur général

Division des services aux tribunaux

Rapport annuel 2018–2019

Table des matières

Message de la sous-procureure générale adjointe	3
Chapitre 1 : Introduction à la Division des services aux tribunaux	4
Notre mission.....	4
Notre vision.....	4
Nos valeurs	4
Plan stratégique de la Division des services aux tribunaux	5
Fonctions de la sous-procureure générale adjointe (SPGA).....	6
Organisation de la Division des services aux tribunaux.....	6
Structure régionale.....	7
Structure de la DST.....	8
Chapitre 2 : Introduction aux tribunaux de l’Ontario	9
Cour d’appel de l’Ontario	9
Cour supérieure de justice.....	10
Cour de justice de l’Ontario	12
Chapitre 3 : Survol et initiatives de 2018-2019	13
Chapitre 4 : Rapport sur les ressources	34
Mesures de performance et réalisations.....	34
Ressources humaines par région ou domaine	36
État des dépenses	38

Message de la sous-procureure générale adjointe

J'ai l'immense plaisir de présenter le rapport annuel de la Division des services aux tribunaux (DST) pour l'exercice du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Notre division a fait d'énormes progrès depuis l'an passé dans la prestation de services de justice efficaces et accessibles pour la population ontarienne. En tant que sous-procureure générale adjointe à la DST, je suis très fière de ce que nous avons accompli ensemble.

L'an dernier, nous avons mis l'accent sur l'évaluation de notre travail et l'assurance que les Ontariennes et les Ontariens bénéficient de services offrant le meilleur rapport qualité-prix. Pendant cette période, la DST a gardé le cap sur nos objectifs et priorités stratégiques ([voir page 5](#)). Nous appuyons toujours cette stratégie dans nos plans opérationnels, où sont inscrits les moyens déployés pour que chacune de nos directions et de nos directions régionales accomplisse ce à quoi nous nous sommes engagés.

La modernisation de nos services demeure inscrite dans nos grandes priorités, notre division étant axée sur l'excellence dans le service à la clientèle et l'accès à la justice. Le dépôt électronique est l'un des services où nous faisons encore de remarquables progrès : il y a de belles expansions dans les secteurs d'activité du droit de la famille et du droit civil. Notre souci demeure de fournir une gamme complète de services, en personne ou en ligne. Ces importantes initiatives, de même qu'une vaste gamme d'autres initiatives dont nous faisons état dans le présent rapport, sont adéquatement soutenues par notre solide politique opérationnelle et les travaux juridiques accomplis par les directions, et réalisées par notre personnel engagé et dévoué dans les bureaux régionaux. Je suis fière du dévouement de notre division à la cause des services juridiques accessibles et responsabilisés.

Notre personnel, c'est l'épine dorsale du soutien à l'administration de la justice. La DST doit l'excellence de ses services à son équipe aussi compétente que dévouée. Mon objectif personnel de faire de notre division un employeur de premier choix m'a amenée à opérer une expansion au poste de préposé aux services à la clientèle et aux tribunaux à temps plein. Le travail à ce poste apporte variété, flexibilité, stabilité et possibilités d'avancement. Mon travail, appuyé sur notre engagement envers la formation, demeure d'abord et avant tout orienté vers l'amélioration et l'optimisation de nos compétences collectives. La DST, ce sont des gens, pas des briques.

De nombreux partenaires et intervenants indépendants, chacun ayant ses priorités, constituent l'écosystème d'un palais de justice. C'est pour moi un honneur de diriger la Division des services aux tribunaux pendant cette période cruciale. Merci à tout le personnel de la Division, qui travaille avec un zèle constant pour aider la DST dans son engagement à offrir des services judiciaires modernes, efficaces et accessibles dans l'ensemble de la province. Les partenaires et les intervenants avec qui nous travaillons quotidiennement comptent sur nous pour assurer la bonne administration des tribunaux, et ensemble, nous y arrivons.

Sheila Bristo

Sous-procureure générale adjointe
Division des services aux tribunaux

Chapitre 1 : Introduction à la Division des services aux tribunaux

Notre mission

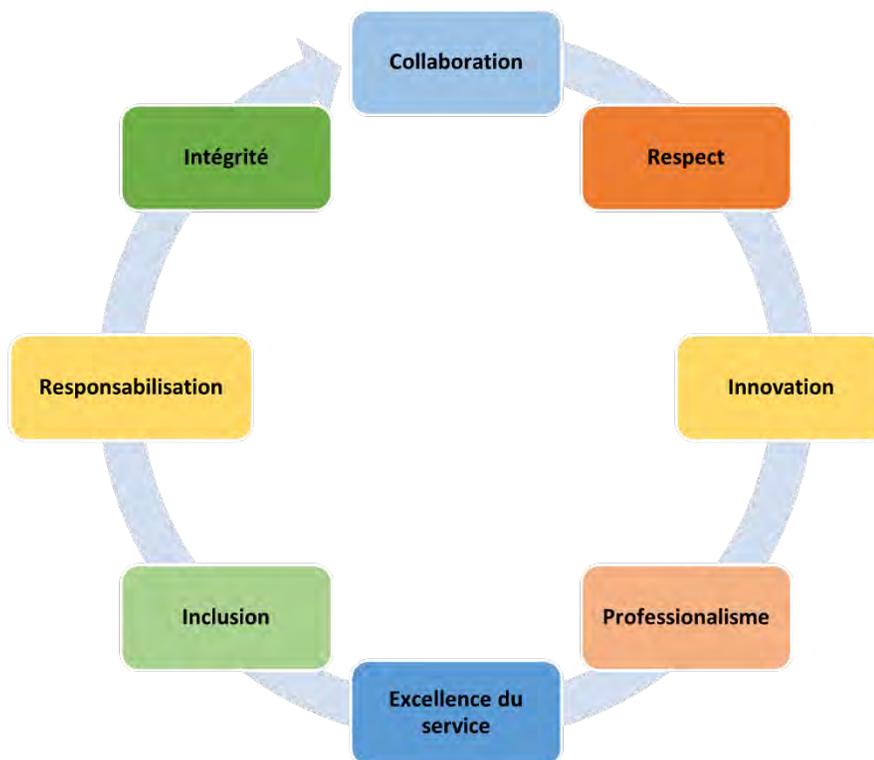
Le ministère du Procureur général (MPG) est chargé d'administrer la justice en Ontario. Au sein du Ministère, la Division des services aux tribunaux est responsable de l'administration des tribunaux.

La Division des services aux tribunaux a pour mission de moderniser la prestation de services aux tribunaux accessibles et responsables, et de favoriser une main-d'œuvre motivée, professionnelle et axée sur le client qui collabore avec les intervenants du secteur de la justice pour inspirer confiance au public.

Notre vision

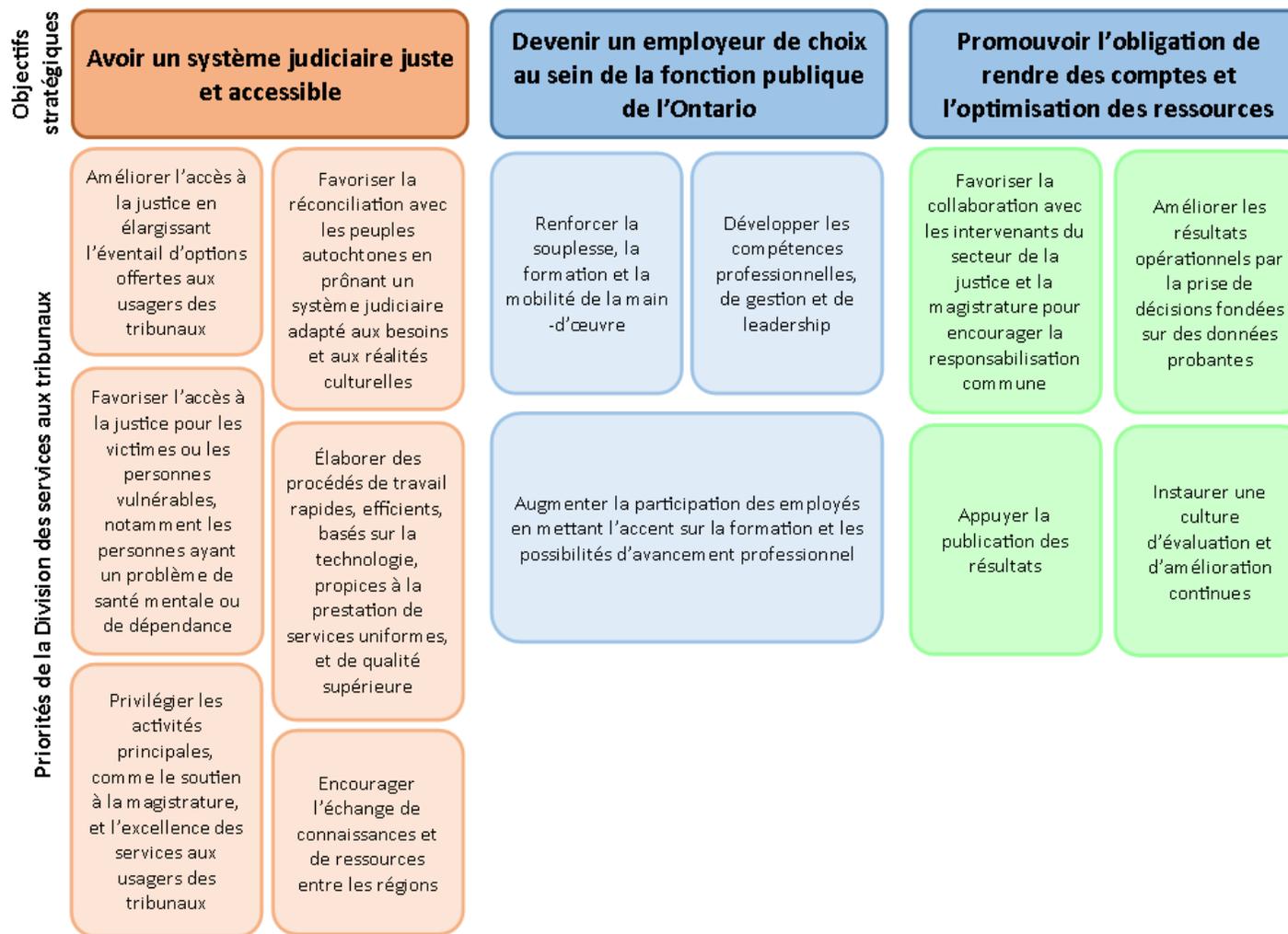
Offrir des services aux tribunaux modernes et professionnels qui favorisent la prestation de services judiciaires accessibles, équitables, rapides et efficaces.

Nos valeurs



Plan stratégique de la Division des services aux tribunaux

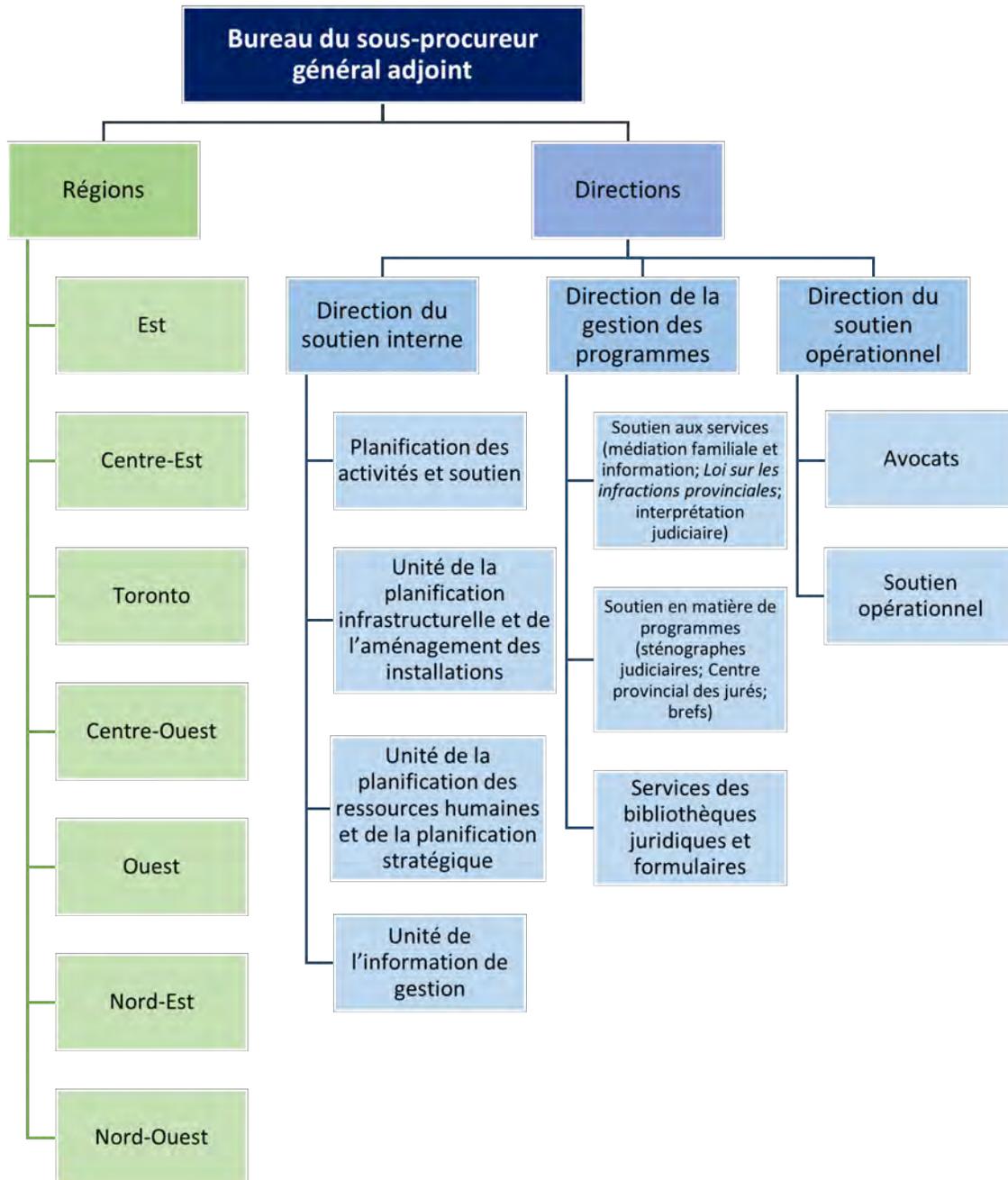
Le plan stratégique de la Division des services aux tribunaux (DST) a été lancé à l'automne de 2014 et révisé en 2017. Il présente notre vision, notre mission et nos valeurs ([voir page précédente](#)) ainsi que nos objectifs stratégiques et nos grandes priorités. Il respecte et appuie le plan stratégique du ministère du Procureur général, et est axé sur notre vision de l'avenir.



Fonctions de la sous-procureure générale adjointe (SPGA)

La SPGA, DST supervise l'administration des tribunaux de l'Ontario. Elle est responsable des politiques de législation et de réglementation, des politiques opérationnelles et de l'élaboration de programmes visant à améliorer l'appareil judiciaire.

Organisation de la Division des services aux tribunaux



Structure régionale

Aux fins de la prestation des services aux tribunaux, la Division est organisée en sept régions administratives. Chaque région est administrée par un directeur de l'administration des tribunaux qui relève de la sous-procureure générale adjointe de la Division des services aux tribunaux. Les bureaux régionaux remplissent les fonctions suivantes :

- Fournir, à l'échelle locale, les services aux tribunaux pénaux et civils, à la Cour des petites créances et à la Cour de la famille, de même que les services de première ligne aux membres du public se présentant aux comptoirs des tribunaux;
- Gérer les documents, les dossiers, les pièces à conviction et les bases de données;
- Fournir des services de soutien à la magistrature, notamment un soutien administratif et un soutien en salle d'audience;
- Gérer les jurés et leur offrir des services de soutien;
- Superviser l'exécution des ordonnances judiciaires;
- Gérer et superviser les amendes, les droits et honoraires, et les fonds en fiducie;
- Offrir un soutien aux comités locaux de sécurité des tribunaux ainsi qu'aux priorités et projets de planification de la gestion des situations d'urgence et de maintien des activités;
- Gérer les relations et les communications avec les intervenants régionaux autour des questions locales et régionales;
- Mettre en œuvre les initiatives de modernisation de la DST dans les palais de justice;
- Rendre compte des mesures et indicateurs de rendement dans des rapports mensuels et annuels.



Carte : <http://www.ontariocourts.ca/ocj/ocj/structure-of-the-ocj/>

Structure de la DST

La DST est par ailleurs composée de trois directions, chacune rendant compte à la sous-procureure générale adjointe, Division des services aux tribunaux. Elles s'acquittent des fonctions suivantes :

Direction du soutien interne	<ul style="list-style-type: none">• Planification, contrôle et vérification des activités; production de rapports sur les dépenses et les recettes;• Planification de l'infrastructure et des installations;• Planification de la main-d'œuvre et planification stratégique;• Gestion des données et renseignements opérationnels des tribunaux;• Services de première ligne centralisés, notamment : Centre de contrôle des amendes impayées, Bureau des mises en liberté sous caution et de la restitution, traitement des dépenses et du tarif journalier des juges suppléants.
Direction du soutien opérationnel	<ul style="list-style-type: none">• Modifications législatives et réglementaires concernant le système de justice pénale, civile et familiale, notamment la représentation dans les comités des règles en matière de droit civil et de droit de la famille;• Soutien et conseils juridiques pour tous les domaines de la pratique du droit;• Politiques opérationnelles, élaboration de programmes et stratégies de réforme juridique dans tous les domaines du droit.
Direction de la gestion des programmes	<ul style="list-style-type: none">• Soutien aux programmes pour les services d'interprète judiciaire, la sténographie judiciaire et la gestion des jurés;• Gestion des contrats et développement des services de médiation et de renseignement en droit de la famille, par des fournisseurs externes payés à l'acte;• Supervision des tribunaux municipaux saisis des affaires relevant de la <i>Loi sur les infractions provinciales</i>;• Gestion des obligations, relations et activités régies par le contrat de licence avec Teranet, Inc. sur le Système d'information sur les brefs;• Services de bibliothèque judiciaire et services de site Web aux tribunaux.

Chapitre 2 : Introduction aux tribunaux de l'Ontario

Le pouvoir sur le système judiciaire du Canada est partagé entre le Parlement et les assemblées législatives provinciales. En Ontario, la *Loi sur les tribunaux judiciaires* est une pièce maîtresse du cadre législatif des tribunaux. La Loi établit entre autres la compétence principale des trois cours provinciales, soit la Cour d'appel de l'Ontario, la Cour supérieure de justice et la Cour de justice de l'Ontario.

Cour d'appel de l'Ontario

La Cour d'appel de l'Ontario est le plus haut tribunal de la province. Elle instruit :

- les appels en droit criminel de décisions rendues par la Cour supérieure de justice et la Cour de justice de l'Ontario pour les actes criminels;
- les appels interjetés par des détenus, notamment les détenus non représentés qui sont aidés par un avocat de service (les audiences ont lieu un mois sur deux à Kingston et tous les mois à Toronto);
- les motions en autorisation d'interjeter appel et les appels de décisions rendues par le tribunal d'appel d'instance inférieure dans les affaires de déclaration de culpabilité par procédure sommaire ou relatives à une infraction provinciale;
- les appels de décisions rendues par la Cour supérieure de justice sur les différends en matière de droit civil et de droit de la famille;
- les appels des décisions rendues par la Commission ontarienne d'examen;
- les motions en autorisation d'interjeter appel et les appels de décisions rendues en appel par la Cour divisionnaire;
- les requêtes entendues par un juge seul ou par une formation de juges, relatives à des questions en appel dont la cour a été saisie;
- les affaires renvoyées à la Cour d'appel par la Cour suprême du Canada, par la lieutenant-gouverneure en conseil ou par le ministère fédéral de la Justice.

La Cour d'appel est située au centre-ville de Toronto, à Osgoode Hall. Le juge en chef de l'Ontario est l'honorable George R. Strathy; la juge en chef adjointe est l'honorable Alexandra Hoy.

La Cour d'appel de l'Ontario représente le dernier recours dans la province. Ses décisions peuvent être portées en appel devant la Cour suprême du Canada, mais cette procédure exige habituellement une autorisation. La Cour suprême instruit moins de trois pour cent des affaires jugées par la Cour d'appel.

Pour en savoir plus sur la Cour d'appel de l'Ontario et son histoire, consultez son site

Web : <https://www.ontariocourts.ca/coa/fr/>

Cour supérieure de justice

La Cour supérieure de justice instruit les causes de droit civil, criminel et de la famille, y compris :

- les poursuites en droit criminel pour les actes criminels, dont certaines poursuites visant des jeunes;
- les appels concernant une déclaration de culpabilité par procédure sommaire et les révisions de cautionnement de la Cour de justice de l'Ontario;
- les actions civiles (les actions civiles portant sur une somme inférieure à 25 000 \$ relèvent de la Cour des petites créances, une division de la Cour supérieure);
- les affaires de droit de la famille portant sur une demande de divorce, une revendication sur les biens, une égalisation des biens, une demande de pension alimentaire pour enfant et conjoint, ou une demande relative au parentage (dans les 17 palais de justice où se trouvent ses tribunaux de la famille, la Cour supérieure de justice entend toutes les affaires de droit de la famille, y compris celles portant sur la protection de l'enfance, l'adoption et l'application de la loi);
- certains appels en matière civile ou familiale, ou ayant trait à la protection de l'enfance;
- par l'entremise de la Cour divisionnaire (une division de la Cour supérieure de justice), les demandes de révision judiciaire et les appels prévus par la loi qui concernent des décisions rendues par les tribunaux administratifs de la province ainsi que les appels en matière civile ou familiale ou ayant trait à la protection de l'enfance.

Située à Osgoode Hall, à Toronto, la Cour supérieure de justice de l'Ontario siège dans plus de 50 palais de justice. La juge en chef Heather J. Smith, partie à la retraite le 30 juin 2019, a été remplacée par le juge en chef Geoffrey B. Morawetz, nommé le 27 juin 2019.

Le juge en chef de la Cour supérieure de justice est secondé par le juge en chef adjoint Frank Marrocco, qui dirige la Cour divisionnaire et la Cour des petites créances. En date de 2017, la Cour supérieure de justice comptait aussi un juge et chef de l'administration de la Cour des petites créances, lequel était nommé pour la province.

Le juge en chef de la Cour supérieure de justice possède le pouvoir statutaire d'administrer et de superviser les audiences et l'assignation des fonctions judiciaires. Sous son autorité, ces pouvoirs sont délégués à huit juges principaux régionaux pour leur région respective. Les juges principaux régionaux peuvent, à leur tour, désigner des juges et chefs régionaux de l'administration pour assigner et inscrire les causes au rôle dans certains palais de justice. Le juge principal de la Cour de la famille, George Czutrin, conseille le juge en chef sur des affaires se rapportant à la Cour de la famille et exerce d'autres fonctions connexes aux quatre coins de la province, à la demande du juge en chef.

En plus des juges de la Cour supérieure de justice, il y a aussi les protonotaires chargés de la

gestion des causes, qui sont des fonctionnaires judiciaires nommés par la province pour entendre certaines affaires civiles, et les juges adjoints, qui sont des avocats principaux nommés par le juge principal régional (avec l'approbation du procureur général) pour présider les instances à la cour des petites créances.

Pour en savoir plus sur la Cour supérieure de justice de l'Ontario et son histoire, consultez son site Web : <https://www.ontariocourts.ca/scj/fr/>

Cour de justice de l'Ontario

La Cour de justice de l'Ontario instruit les affaires de droit criminel et de la famille, et les affaires liées aux infractions provinciales, dans plus de 200 palais de justice de la province. Ses magistrats président aux procédures suivantes :

- les audiences de mise en liberté sous caution en droit criminel, les poursuites et les enquêtes préliminaires pouvant mener à une déclaration de culpabilité par procédure sommaire et les procès concernant un acte criminel. Pour certaines infractions, la personne accusée peut choisir un procès devant un juge de la cour provinciale, auquel cas cette personne est jugée par un juge de la Cour supérieure de justice (siégeant seul ou avec jury). Par ailleurs, l'accusé qui le demande a droit à une audience préliminaire devant un juge de la cour provinciale. Toutes les affaires de droit criminel, que l'accusé soit un jeune ou un adulte, sont instruites à la Cour de justice de l'Ontario, et plus de 98 % d'entre elles y sont réglées;
- les requêtes relatives à la protection de l'enfance, les litiges concernant la garde d'un enfant, le droit de visite ou les pensions alimentaires (droit de la famille) et les demandes d'adoption;
- les poursuites et les appels relevant de la *Loi sur les infractions provinciales*.

L'honorable Lise Maisonneuve est la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario. Elle est secondée par Peter DeFreitas, juge en chef adjoint, et par Faith Finnestad, juge en chef adjointe et coordonnatrice des juges de paix. Les deux juges en chef adjoints ont des pouvoirs délégués spéciaux en plus des pouvoirs qui leur sont conférés par la loi.

Il y a plusieurs autres postes de direction et de soutien dans leurs domaines d'activités respectifs de la Cour de justice de l'Ontario. Pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 décembre 2016, Debra Paulseth était juge principale et conseillère en droit de la famille; du 1^{er} janvier 2017 au 31 mars 2018, ce poste était occupé par Wendy Malcolm. Pour toute la période du rapport (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2018), Bernard Swords était juge de paix principal et conseiller, Kathy Lou Johnson était juge de paix principale, et Marcel Donio était juge de paix autochtone principal.

Aux fins de l'administration judiciaire de la Cour de justice de l'Ontario, la province est divisée en sept régions, chacune comptant un juge principal régional et un juge de paix principal régional. Enfin, les juges et chefs de l'administration et les juges de paix locaux prêtent respectivement assistance aux juges principaux régionaux et aux juges de paix principaux régionaux.

Pour en savoir plus sur la Cour de justice de l'Ontario et son histoire, consultez son site

Web : <https://www.ontariocourts.ca/ocj/fr/>

Chapitre 3 : Survol et initiatives de 2018-2019

En 2018-2019, les régions et les directions de la Division des services aux tribunaux (DST) ont chacune poursuivi la prestation de leurs plans opérationnels indépendants (rédigés en 2017-2018). Ces plans font en sorte que la Division réalise ses objectifs et priorités stratégiques tels qu'ils sont présentés dans le [Plan stratégique de la Division](#).

Les initiatives décrites ci-après sont des exemples de la façon dont la DST met en œuvre son plan stratégique. Ces initiatives doivent leur succès à une combinaison unique d'expertises en matière de politiques, de programmes et d'activités, mises en commun par le personnel de la DST à travers la province dans le but d'offrir les meilleurs services judiciaires qui soient.

Avoir un système de justice accessible et équitable

- Améliorer l'accès à la justice en élargissant l'éventail d'options offertes aux usagers des tribunaux.
- Établir des processus opérationnels basés sur la technologie pour garantir un service uniforme et de qualité supérieure.
- Favoriser la réconciliation avec les peuples autochtones par le soutien d'un système de justice réceptif et adapté à la culture.
- Faciliter l'accès à la justice pour les victimes et les personnes vulnérables, y compris celles qui ont des problèmes de santé mentale ou de dépendance.
- Mettre l'accent sur les activités de base, notamment le soutien à la magistrature et l'excellence des services aux usagers des tribunaux.
- Encourager l'échange de connaissances et de ressources entre les régions.

Cour unifiée de la famille

La Cour unifiée de la famille (CUF) correspond à un modèle de tribunaux qui traitent l'ensemble des dossiers de droit de la famille et de protection de l'enfance relevant des lois fédérales comme provinciales. Une expansion phasée de la CUF a été élaborée en consultation avec les cabinets des juges en chef de la Cour supérieure de justice de l'Ontario et de la Cour de justice de l'Ontario. Cette expansion a pour but d'améliorer l'expérience des usagers des tribunaux de la famille, en procédant comme suit :

- Éliminer la confusion quant au choix du tribunal auquel s'adresser pour telle ou telle affaire;
- Améliorer l'efficacité dans la résolution des différends;
- Réduire les dépenses juridiques des familles s'adressant aux tribunaux de ce domaine du droit.

L'Ontario, qui compte en tout 17 tribunaux de la CUF, a soumis au gouvernement fédéral un projet pour appuyer l'expansion

panprovinciale phasée de la CUF. La première phase du projet vise l'expansion de ce système aux huit endroits suivants : Belleville, Picton et Pembroke, Kitchener, Welland, Simcoe, comté de Cayuga, St. Thomas. Dans son budget de 2018, le gouvernement fédéral a promis d'appuyer cette expansion en finançant, avant le 1^{er} avril 2019, la création de trente-neuf (39) nouveaux postes judiciaires en Alberta, en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador. Douze (12) de ces postes ont été alloués à l'Ontario pour la première phase de son projet, et en 2018-2019, le Ministère a collaboré avec les tribunaux à l'établissement d'un plan de mise en œuvre pour mai 2019.

Service en ligne pour les actions civiles

Créé en 2017, le Service en ligne pour les actions civiles est un service de dépôt en ligne de documents dans des instances de

droit civil à la Cour supérieure de justice. Les particuliers et les entreprises peuvent ainsi en tout temps déposer certains documents pour une action civile sans avoir à se rendre physiquement au palais de justice. Ce service a été étendu en mai 2018, et il est désormais possible de déposer certains de documents de défense.

L'étape suivante de développement du service de dépôt en ligne, dont le lancement est prévu pour mars 2020, étendra le service à d'autres documents de défense, aux avis des jurés, aux convocations du jury, aux avis de désistement et aux consentements au désistement.

Service en ligne pour les instances en droit de la famille

Après la réussite du projet pilote, le Portail de soumission en ligne pour les instances en droit de la famille a été lancé partout en novembre 2018; les Ontariens peuvent en tout temps y déposer électroniquement leurs demandes conjointes de divorce, ceci comprenant les demandes consensuelles de garde, de droit de visite ou d'aliments.

En février 2019, le Service a été étendu de sorte qu'il soit possible en tout temps d'entamer une demande de divorce simple en ligne. De plus, le système accepte maintenant les revendications consensuelles sur des biens. Les bureaux régionaux continuent d'offrir un soutien et une formation au personnel dans le cadre de l'expansion du Service.

En complément au Service en ligne pour les instances en droit de la famille, le Ministère a fait équipe avec Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) afin d'introduire une aide guidée pour les formules en droit de la famille. Cet outil en ligne interactif aide l'utilisateur à remplir les formules juridiques et à mieux comprendre le processus judiciaire en le guidant dans une série de questions rédigées en langage simple. D'après les réponses de l'utilisateur, le système remplit automatiquement les formules correspondantes, donne des renseignements juridiques adaptés, et génère une liste de contrôle pour les étapes suivantes.

Wi-Fi dans les palais de justice

Le système Wi-Fi a été installé en trois phases dans 73 des 75 cours principales, un projet achevé au printemps 2019. Quant aux deux cours principales restantes, l'installation a été repoussée, des évaluations et des travaux de construction devant d'abord être effectués.

Service des pensions alimentaires pour enfants en ligne

Le Service des pensions alimentaires pour enfants en ligne demeure disponible dans toute la province pour que les parents puissent entamer et mettre à jour leurs demandes d'aliments pour enfants en ligne, sans devoir se rendre au palais de justice. Ainsi, le système judiciaire se voit libéré de certaines procédures simples, et les parents séparés économisent temps et argent lorsqu'ils doivent composer avec de

nouvelles obligations de soutien. Ce service en ligne est, pour les demandeurs admissibles, une solution leur évitant de comparaître en personne, ce qui améliore leur expérience et économise les ressources des tribunaux et de la DST. La promotion du Service des pensions alimentaires pour enfants fait l'objet d'un travail constant de communication avec le public de la part des bureaux régionaux, des fournisseurs de services et des partenaires du Bureau des obligations familiales.

Modernisation du processus financier : système de gestion des fiducies

Le projet de système de gestion des fiducies vise à remplacer l'actuel système de traitement et de gestion des produits de l'exécution des ordonnances par un seul système durable et panprovincial de gestion électronique des fiducies. Le Ministère a travaillé au développement de cette application modernisée avec les Services technologiques pour la justice. Un projet pilote du nouveau système a été mené dans l'automne 2019.

Ce projet s'inscrit dans une initiative plus large de modernisation des processus financiers, le but étant de rationaliser lesdits processus, de renforcer l'encadrement et de créer de nouvelles solutions bancaires électroniques pour les clients dans l'exécution des ordonnances de droit familial, de droit civil et de la cour des petites créances.

Intégration avec le Bureau d'enregistrement des actions en divorce

En janvier 2018, le ministère du Procureur général (MPG) a lancé un projet pilote pour remplacer les processus papier de demande et d'obtention des certificats de confirmation auprès du Bureau d'enregistrement des actions en divorce (BEAD), une entité fédérale, pour les demandes de divorce. L'initiative d'enregistrement central des divorces a pour but de remplacer la collecte manuelle des renseignements par un système de transmission électronique entre le système de suivi des dossiers du tribunal et les bases de données fédérales du BEAD.

L'initiative a été officiellement étendue à l'ensemble de la province en février 2019, faisant de l'Ontario la première province canadienne à mener à bien l'adoption d'un processus de transfert électronique des dossiers pour le traitement des certificats de confirmation.

Vidéoconférences

Les bureaux régionaux continuent d'utiliser les vidéoconférences pour faciliter l'accès à la justice et offrir d'autres solutions pour la comparution à distance quand les déplacements posent problème. La Région du Nord-Ouest a piloté un projet de Réseau vidéo pour la justice : le système *JVN-Me*. Il s'agit d'une solution sur ordinateur portable pour les instances à Armstrong qui a permis aux clients de demander des ajournements ou des plaidoyers à la veille d'un jour d'audience plutôt que de se présenter au tribunal en personne. Les journées de cour

ainsi libérées pourront servir à d'autres comparutions, comme les procès. La technologie du *JVN-Me* a aussi été utilisée pour les témoignages à distance lorsque l'autorisait le juge d'instance.

Dans le cadre des initiatives de modernisation de la DST, un investissement important a été fait dans la technologie judiciaire d'une salle d'audience de la Cour supérieure de justice à Windsor. Le matériel est régulièrement utilisé pour les témoignages à distance et la production électronique des preuves, de même que pour la télécomparution des accusés placés sous garde lors des instances pénales et des examens de la détention après 90 jours.

Plusieurs autres palais de justice ont bénéficié d'investissements pour l'amélioration ou l'ajout de dispositifs électroniques dans leurs salles d'audience, comme les moniteurs affichant les éléments de preuve, l'équipement servant au témoignage à distance ou pour les témoins vulnérables, ou le matériel audio en salle d'audience.

Stratégie pour les vidéoconférences

Le Ministère s'efforce d'accélérer le système de justice pénale et de le rendre plus accessible par la généralisation des technologies vidéo permettant les procédures à distance. Des projets pilotes ont été lancés pour tester les consultations à distance de la défense et la télécomparution dans quatre autres palais de justice. En tout, plus de 2600 consultations vidéo ont eu lieu à

distance entre clients et avocats dans ces palais de justice.

On s'est fondé sur ces initiatives de systèmes vidéo pour éclairer l'élaboration de la Stratégie pour les vidéoconférences dans le secteur de la justice pénale, laquelle est là pour moderniser et uniformiser le système de justice pénale en Ontario, faire des gains d'efficacité et d'efficience, promouvoir la sécurité et la sûreté publiques, et rendre la justice plus accessible.

Cette stratégie privilégie la vidéoconférence pour la plupart des comparutions préparatoires au procès avec un accusé placé sous garde.

Outil ESP

L'Outil électronique ESP d'établissement du rôle (Outil ESP) est une application en ligne moderne qui sert aux coordonnateurs des procès pour établir le rôle de manière cohérente dans l'ensemble de la province pour la gestion des dossiers criminels de la Cour de justice de l'Ontario.

L'Outil ESP modernise le système et améliore la gestion des dossiers criminels ainsi que la mise au rôle – juges, comparutions et salles d'audience :

- Indication automatique des dates d'échéance de 15 et 18 mois au titre de l'arrêt *Jordan* pour chaque dossier;
- Efficacité dans le repérage et l'organisation des ressources pour la salle d'audience (sécurité, vidéo, etc.);

- Gestion efficace de l'établissement du rôle (vacances, audiences, etc.);
- Processus courants uniformisés qui simplifient la formation du personnel des différents palais de justice.

Afin de réduire au minimum la perturbation des services, la mise en œuvre provinciale est échelonnée par étapes.

L'Outil ESP a été implanté dans six palais de justice entre 2017 et 2018 (Milton, Oshawa, London, Peterborough, Brampton et Thunder Bay). Il le sera aussi dans six palais de justice pénaux de Toronto en juillet 2019. Les préparatifs sur place sont en cours pour l'implantation dans les régions du Centre-Est et du Centre-Ouest. L'Outil ESP devrait être en place dans toute la province d'ici le printemps 2020.

Initiatives en matière de santé mentale

La Division des services aux tribunaux continue de siéger au comité interministériel de la santé mentale et de la justice, un espace de discussion ouvert sur l'incidence de divers problèmes de santé mentale sur le système judiciaire. Ce comité est composé de fonctionnaires du ministère du Procureur général, du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (à présent le ministère du Solliciteur général), du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et du ministère des Services sociaux et communautaires (aujourd'hui le ministère des Services à

l'enfance et des Services sociaux et communautaires).

La Division travaille en collaboration avec ses collègues de la Division du droit criminel et les autres ministères pour faire en sorte que les évaluations psychiatriques des accusés se fassent plus rapidement et soient mieux organisées partout en Ontario.

Coordination des services d'accessibilité

La Division examine et met à jour les documents d'orientation et les procédures destinés aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité et soutient la formation sur l'accessibilité en partenariat avec le Bureau de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité du MPG.

La SPGA copréside le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario (CATO) avec la juge Pardu (aujourd'hui la juge Fairburn) de la Cour d'appel de l'Ontario. Sont représentés dans le CATO tous les niveaux d'instances, des organisations juridiques, des hauts fonctionnaires gouvernementaux et des organisations qui défendent les intérêts des personnes handicapées. Le Comité, qui se réunit tous les trois mois pour discuter des besoins communautaires et en matière d'installations et des mesures d'accessibilité dans les palais de justice, a été mis sur pied en 2007 pour conseiller les acteurs du système judiciaire sur ces questions, notamment les recommandations formulées à l'appui d'un système judiciaire accessible et sans obstacle en Ontario dans son rapport au sujet de l'accessibilité du système judiciaire pour les personnes handicapées.

Dans un sondage de 2018-2019, 78 % des clients sondés se sont dits satisfaits des mesures mises en place pour les personnes ayant des besoins liés à un handicap.

Accessibilité des formules judiciaires

En partenariat avec les Services communs de l'Ontario, la DST continue de veiller à ce que les formules nouvelles ou modifiées sur le site Web Formules des Cours de l'Ontario respectent les principes d'accessibilité. Actuellement, plus de 500 formules et documents judiciaires sont publiés sur ce site en format PDF ou Word accessible, en anglais et en français. Outre les versions en format accessible PDF, le Ministère continue d'étendre son offre active de formats substituts afin de garantir l'accessibilité des formules pour tous les Ontariens conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Accès aux services en français

Le MPG, de concert avec la Cour supérieure de justice et la Cour de justice de l'Ontario, a lancé une initiative en vue de mieux repérer les occasions d'améliorer l'accès des Franco-Ontariens aux services judiciaires et aux instances en français à Sudbury. L'initiative, appelée le Plan d'action pour l'amélioration de l'accès à la justice en français à Sudbury, fait suite à l'excellent travail accompli dans le projet pilote, une avancée importante qui a fini par être mise en œuvre à Ottawa. Entre 2015 et 2017, le Ministère a mené un projet

pilote visant à garantir un accès fluide et rapide à la justice en français au Palais de justice d'Ottawa. La Division a également contribué au lancement des services en français comme norme de service dans l'ensemble du Ministère. Un examen annuel a confirmé que les ressources sont suffisantes pour la prestation de services judiciaires en français dans toute la province. Dans un sondage de 2018-2019, 80 % des clients sondés se sont dits satisfaits des services en français.

Sensibilisation aux réalités culturelles

La Division a créé un groupe de travail pour l'élaboration d'un protocole de soutien aux cérémonies de purification par la fumée dans les locaux du Ministère, y compris les palais de justice.

Dirigé par la Division de la justice pour les Autochtones, le programme *Bimickaway* a été organisé et offert aux membres des groupes de travail. Le nom *Bimickaway* est un mot de langue anishinabemowin qui signifie « ne pas laisser d'empreintes ». Ce programme est tout à fait unique dans sa prestation, car il est offert à de petits groupes en personne et comporte des exercices participatifs destinés à amener les participants à remettre en question ce qu'ils pensent savoir et avoir appris au sujet des Autochtones. L'objectif général pour le gouvernement de l'Ontario est d'arriver à une compétence culturelle et à des communications respectueuses et éclairées avec les peuples autochtones de l'Ontario

ainsi qu'à leur sujet et au sujet de leurs réalités.

Le programme Bimickaway est offert dans plusieurs régions et par plusieurs directions de la DST. Les commentaires reçus des participants sont très élogieux. Les bureaux régionaux collaborent étroitement avec leurs communautés autochtones pour favoriser la sensibilisation aux réalités culturelles dans l'appareil judiciaire. Il se trouve ainsi un peu partout dans la province des palais de justice où du personnel est formé pour le tribunal Gladue, les déclarations avec assermentation par plume d'aigle et d'autres pratiques autochtones pour soutenir les clients.

Formation en compétences culturelles – Cultures autochtones

La Division des services aux tribunaux (DST), de même que l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario (FPO), s'est engagée à contribuer à la prestation d'une formation complète en compétences culturelles portant sur les cultures autochtones, laquelle consiste en plusieurs modules virtuels avec possibilité de rétroaction interactive. Elle s'accompagne en outre de discussions en ligne animées avec les autres participants sur une période de huit semaines.

La Division s'est engagée à ce que tous les gestionnaires, employés de ministériels et autres employés administratifs suivent la formation. De nombreux employés de première ligne des collectivités comptant d'importantes populations autochtones l'ont également suivie.

Programme de soutien aux jurés

En janvier 2017, la DST a lancé le Programme de soutien aux jurés (PSJ), dont la prestation est assurée par Morneau Shepell. Ce programme offre des consultations gratuites et confidentielles aux jurés à la fin du procès ou de l'enquête du coroner, si et quand ils le souhaitent.

En 2018, le comité primo-ministériel sur la justice et les droits de la personne a invité les Ontariens à s'exprimer sur l'élaboration et la mise en œuvre de cette initiative dans la foulée des commentaires positifs reçus des médias et du milieu de la santé mentale.

Amélioration de l'expérience des jurés

En avril 2018, le Comité Debwewin chargé de la mise en œuvre de l'examen concernant la liste des jurés a publié son rapport final, consultable en ligne :

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/fr/ench/about/pubs/debwewin/>. En réponse

aux recommandations 8 et 9 du Comité Debwewin, le Ministère a reçu l'autorisation de modifier la liste des fournisseurs pour la faire passer de la Société d'évaluation foncière des municipalités à l'Assurance-santé de l'Ontario. Cette transition fait également suite à d'autres recommandations, comme la n° 11 concernant le projet pilote Renvoi à l'expéditeur, par l'amélioration de la qualité des données sources servant à générer la liste des jurés.

Un sondage visant à jauger l'intérêt du public dans l'amélioration des nouveaux canaux numériques de communication avec le système d'assignation des jurés a été mené à la fin de 2017. D'après ce sondage, le public serait d'accord avec la modernisation par l'introduction de davantage de solutions numériques aux points de contact entre les jurés et le processus de sélection. L'initiative de modernisation est toujours en cours d'élaboration et de mise en œuvre.

Forums sur le processus de sélection des jurés et sur les coordonnateurs de la gestion des enregistrements

Pour encourager le partage interrégional des connaissances et des ressources, la Division a tenu des forums sur le processus de sélection des jurés et sur les coordonnateurs de la gestion des enregistrements pour ses employés et hauts fonctionnaires, qui y ont trouvé informations, outils et soutien pour les aider dans l'exercice efficace de leurs fonctions.

Ordonnances électroniques en droit criminel

Le personnel continue de recevoir des commentaires positifs au sujet de l'initiative de production d'ordonnances électroniques en matière de droit criminel depuis son lancement en 2014. Les ordonnances électroniques sont générées à l'écran grâce à un formulaire électronique, imprimées sur un appareil multifonction et signées en salle d'audience. Elles sont ensuite distribuées électroniquement aux partenaires du secteur de la justice, dont la police, les services de

probation et les services d'aide aux victimes. Cette initiative a notablement accéléré la production des ordonnances judiciaires.

En juillet 2018, la phase 2 a été lancée à l'échelle de la province, soit la conception, l'élaboration et la mise en œuvre d'une version électronique des ordonnances de condamnation pour les jeunes ainsi que des ordonnances accessoires pour les adultes (liées à l'analyse ADN, à la *Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels* et aux interdictions concernant la conduite et les armes).

Numérisation des causes criminelles

Le Ministère œuvre à moderniser et à numériser la façon dont les accusations criminelles déposées par les forces de l'ordre sont présentées aux tribunaux. En Ontario, la plupart des affaires criminelles sont instruites quand un policier se présente en personne au tribunal pour déposer une dénonciation devant un juge de paix et déclarer sous serment que les chefs d'accusation qui y sont mentionnés sont véridiques pour autant qu'il sache ou puisse croire. C'est ainsi que plus de 225 000 dénonciations sont traitées manuellement chaque année en Ontario.

Le Ministère élabore actuellement un canal numérique de communication entre la police et les tribunaux; une initiative qui diminuera de beaucoup le nombre de comparutions en personne nécessaires pour ces dénonciations et pour le traitement des documents y afférents par la police et les tribunaux.

Grâce à cette application, la police transmet le dossier des chefs d'accusation au tribunal, après quoi le juge de paix peut consigner ses décisions, signer les documents de façon électronique ou demander de l'information supplémentaire. L'application retransmet automatiquement les décisions et les documents procéduraux à la police. De plus, la décision se charge directement dans les systèmes de suivi des causes comme un nouveau dossier, évitant ainsi au personnel judiciaire d'avoir à entrer les données manuellement. En accélérant et en modernisant le partage des données avec la police, cette application représente une étape importante dans la modernisation des procédures en droit criminel, et génère des économies pour la Cour du juge de paix dans l'ensemble de la province.

Un projet pilote a été lancé à Barrie le 19 novembre 2019.

Modifications aux Règles en matière de droit de la famille

La Division des services aux tribunaux continue de fournir son encadrement et sa contribution au travail qu'effectue le Comité des règles en matière de droit de la famille afin d'améliorer les procédures pour les parties en droit de la famille. Par exemple, les Règles en matière de droit de la famille ont été modifiées aux fins suivantes :

- Exiger des parties qu'elles déposent un formulaire d'inscription au rôle de procès rempli avant tout procès en droit de la famille à la Cour supérieure de

justice, afin que le dossier soit prêt au moment de l'instance;

- Assurer l'harmonisation avec la nouvelle Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille;
- Prolonger le délai de signification et de dépôt des documents relatifs aux motions et aux conférences, ce qui laissera plus de temps aux parties et au tribunal pour se préparer;
- Améliorer les procédures de confirmation pour aider la communication entre les parties et le tribunal.
- Modifier les règles sur les dépens pour favoriser le caractère raisonnable et la proportionnalité dans les affaires de droit de la famille.

Règles régissant les tribunaux civils

La Division des services aux tribunaux continue de contribuer au travail du Comité des règles en matière civile visant l'amélioration des procédures pour les parties en droit civil à la Cour supérieure de justice (CSJ) et à la Cour des petites créances.

Pendant la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, les règles de procédure ont été modifiées aux fins suivantes :

- Autoriser le dépôt en ligne des documents additionnels dans le cadre des procédures civiles à la CSJ (déclarations subséquentes à un avis d'action, défenses, avis d'intention de

présenter une défense, preuves de signification de document dans le cas d'un dépôt électronique);

- Autoriser le greffier du tribunal à rejeter les causes en Cour divisionnaire (appels et requêtes en révision judiciaire) qui n'ont pas été mises au rôle des audiences ni classées d'aucune manière depuis cinq ans (les modifications apportées aux règles 61 et 68 ont été reprises dans les nouvelles formules);
- Exiger, par modification de la règle 62.02, que soit entendue sur pièces une motion en autorisation d'interjeter appel devant la Cour divisionnaire à l'encontre d'une ordonnance finale de dépens rendue par un juge de la Cour supérieure;
- Simplifier les formules de requête relatives aux successions en clarifiant les instructions sur la déclaration de la valeur d'une succession ainsi que les questions sur l'état civil du défunt;
- Réviser la formule Renseignements à l'usage du tribunal de façon à ajouter comme genre d'affaires le délit civil de traite des personnes.

Interprètes judiciaires

La Division, connaissant la diversité de la société ontarienne et l'évolution de ses besoins, offre des services d'interprètes dans toutes les langues, y compris le langage visuel.

Elle maintient ces services dans la plupart des langues courantes, et dans d'autres langues

dont la demande augmente. Elle offre des séances régulières de préparation aux examens pour les actuels et futurs interprètes judiciaires, ce qui comprend de leur fournir du matériel de perfectionnement de leurs compétences. Une fois agréés, les interprètes pigistes doivent respecter le Code de déontologie des interprètes judiciaires du Ministère.

On note actuellement une augmentation du nombre de titulaires de l'agrément dans le Registre des interprètes judiciaires indépendants agréés, ceux-ci étant 91 de plus au registre que les interprètes conditionnellement agréés.

Les Services d'interprétation judiciaire continuent le recrutement dans les langues dont la demande est élevée, tout en mettant l'accent sur la reprise d'examen pour les interprètes conditionnellement agréés, car augmenter l'effectif des interprètes agréés vient régler différents problèmes : plaintes sur la qualité, risque de procès nul, demandes de « voir-dire ».

Amélioration des Services de médiation familiale et d'information

Les Services de médiation familiale et d'information (SMFI) sont une gamme de services actuellement financés par le Ministère pour les clients en droit de la famille : coordonnateurs des services d'information et d'orientation, Programme d'information obligatoire (PIO), services de médiation internes et externes. La DST a engagé des fournisseurs externes pour

assurer la prestation de ces services en Ontario.

Ordinateurs et imprimantes publics dans les centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)

Pour aider le public à consulter l'information juridique en droit de la famille, la Division des services aux tribunaux poursuit un projet pilote visant à fournir des ordinateurs et imprimantes en libre-service dans 16 CIDF ontariens. Grâce à ce matériel, les clients des CIDF ont accès à des ressources en ligne en droit de la famille et se voient dotés des moyens de remplir et d'imprimer leurs formules judiciaires.

Une évaluation initiale a été effectuée en 2018-2019. La phase de projets pilotes se poursuivra en 2019-2020, pour une année de plus, afin d'éclairer les plans à venir.

Programme destiné aux agents de règlement des différends (ARD)

Les ARD sont des avocats du secteur privé sélectionnés par le juge principal régional pour présider une conférence préparatoire en droit de la famille (principalement des motions en modification), mais aussi dans d'autres cas, si un juge leur a expressément assigné le dossier. Le programme destiné aux ARD est offert dans neuf palais de justice de la Cour supérieure de justice : Barrie, Brampton, Durham, Hamilton, Milton, Newmarket, London, St. Catharines, Toronto.

Ce programme favorise la simplicité et l'efficacité du système judiciaire par la

résolution la plus rapide possible des dossiers, sans que les parties aient à comparaître. Lors d'une première conférence préparatoire, l'ARD peut :

- tenter de circonscrire et de régler les points qui demeurent en litige sur consentement;
- aider les parties à organiser les questions en litige et la divulgation de leurs documents pour bien préparer leur cause à l'examen d'un juge;
- aider les parties à obtenir d'un juge une ordonnance sur consentement signée, si les parties ont signifié leur consentement par écrit, ou encore, à obtenir une ordonnance de divulgation du tribunal.

Le Ministère travaille avec la CSJ à l'élaboration des outils d'évaluation du programme, y compris les sondages de satisfaction des clients. Les résultats de l'évaluation serviront à repérer les occasions d'améliorer le programme.

Dossiers relevant de la *Loi sur les infractions provinciales*

De concert avec la Cour de justice de l'Ontario et les municipalités, la Division de la modernisation et la Division des services aux tribunaux ont mis en place en août 2018 le service de traitement des dossiers relevant de la *Loi sur les infractions provinciales*. Ce service permet au citoyen de s'informer au sujet des procédures relatives à certaines infractions provinciales, comme les contraventions pour infraction routière, et de

solliciter une rencontre pour règlement rapide à l'un des palais de justice municipaux participants. Ce système en ligne facilite la recherche d'information sur des millions de procédures de ressort provincial, sans la nécessité de téléphoner à un greffe municipal ou de s'y présenter en personne. Le citoyen peut s'y renseigner pour connaître le montant qu'il doit, les modalités de paiement et, dans le cas d'une contestation, le lieu et la date de l'audience.

Guide pour les demandes d'homologation

En janvier 2019, un nouveau guide exhaustif a été publié afin d'informer le public sur les processus judiciaires relatifs aux successions. Ce guide en ligne explique la raison d'être de l'homologation, de même que la collecte des renseignements requis et la façon de remplir les documents obligatoires à déposer auprès du tribunal. En informant le public sur les procédures d'homologation, le guide contribue à l'optimisation des ressources dans les procédures judiciaires relatives aux successions.

Devenir un employeur de choix au sein de la FPO

- Renforcer la souplesse et la mobilité de la main-d'œuvre.
- Développer les compétences professionnelles, de gestion et de leadership.
- Augmenter la participation des employés en mettant l'accent sur la formation opérationnelle et les possibilités d'avancement professionnel.

Examen du modèle de dotation des salles d'audience

En mars 2016, la Division des services aux tribunaux (DST) a commencé à revoir la dotation des salles d'audience afin de relever les défis inhérents au travail de première ligne, de favoriser l'excellence du service au public et à la magistrature, et de mieux harmoniser cette dotation avec celle des autres provinces canadiennes. L'examen a été réalisé avec la collaboration de la magistrature et du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO); en sont ressorties des solutions communes axées sur l'engagement de la DST en matière de soutien aux juges et aux jurés, et sur le respect de nos obligations relatives aux relations de travail.

En septembre 2017, la DST a annoncé une nouvelle vision de la dotation des tribunaux, tissée autour du poste multifonctions de préposé aux services à la clientèle et aux tribunaux. Elle s'est engagée à augmenter l'effectif à temps plein de ces préposés. Moyennant une formation adéquate, ceux-ci auront les connaissances et les compétences nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches en salle d'audience et ailleurs. Vu les

fluctuations caractéristiques de ce travail, les postes à durée déterminée forment toujours l'essentiel de l'effectif des salles d'audience.

Par l'embauche de préposés aux services à la clientèle et aux tribunaux, la DST élargit les possibilités de travail à temps plein dans une classe supérieure aux traditionnels postes à fonction unique.

Priorité à la participation des employés

Les employés de la DST participent chaque année au Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO, qui procure à la DST de précieuses statistiques et une meilleure connaissance de son organisation. La DST a grand soin d'utiliser les résultats de ce sondage pour améliorer continuellement l'expérience de ses employés. Un comité de division a été désigné pour l'analyse des résultats en comparaison de l'ensemble de la FPO; il rendra ensuite compte des initiatives établies dans le but de s'assurer que la DST voit bien à régler les problèmes signalés par nos employés et hauts fonctionnaires.

Comité de participation des employés

Le Comité de participation des employés (CPE) de la Division des services aux tribunaux se compose de hauts fonctionnaires et d'employés représentant les différents bureaux régionaux, bureaux principaux et directions régionales. Il se réunit chaque trimestre afin de discuter du plan d'action du CPE, plan qui repose sur les priorités définies et revues chaque année à la lumière du Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO. Réalisé sur 10 jours ouvrables par un organisme tiers indépendant, ce sondage porte sur diverses questions soulevées par le CPE, comme les pratiques de leadership, la communication organisationnelle, les obstacles au rendement, la reconnaissance, les pratiques d'embauche, le moral au travail, etc. Les résultats sont compilés par l'organisme indépendant avant leur diffusion dans la FPO.

Le CPE constitue aussi un point de rencontre où les représentants peuvent demander le soutien et la rétroaction de leurs pairs, et faire connaître les idées et les réalisations de leur comité local de PE.

Apprentissage et perfectionnement

Favoriser la formation et le perfectionnement des employés et des gestionnaires est une grande priorité de la DST, et c'est pourquoi elle s'engage, dans son plan stratégique, à attirer, à développer et à retenir une main-d'œuvre professionnelle, compétente, dévouée, inclusive et responsable qui a à cœur l'excellence du service.

La DST a élaboré de nouvelles stratégies d'apprentissage et de perfectionnement pour améliorer le processus d'orientation des recrues, et préparé du matériel pour chaque secteur d'activités en vue d'initiatives de formation pluridisciplinaire. Enfin, elle a établi une formation de base uniforme pour usage à l'échelle provinciale.

Deux formateurs provinciaux se sont déplacés à travers l'Ontario à l'exercice 2018-2019 pour donner deux formations, l'une sur le droit pénal et le droit civil, et l'autre sur le droit familial. Ils ont créé un programme et des aides didactiques normalisées conformes aux lois et directives applicables.

Ils ont donné les formations soit directement aux employés, superviseurs et gestionnaires, soit aux spécialistes (formateurs) régionaux pour que ceux-ci donnent à leur tour les formations dans leur région. Les aides didactiques normalisées sont hébergées dans un répertoire commun, accessible dans toute la province. Les formateurs provinciaux ont aidé leurs homologues régionaux dans leur travail, notamment en leur donnant un cours sur les principes de l'éducation des adultes avant la prestation de leurs formations.

En outre, deux spécialistes ont été engagés pour la création de guides d'utilisateur pour le système FRANK de suivi des cas à l'intention du personnel de première ligne. Ces guides ont été élaborés pour les activités liées au droit de la famille et au droit civil, faisant écho aux besoins exprimés.

Programme de formation et de perfectionnement en leadership

Le Programme de formation et de perfectionnement en leadership (Programme LEADS) est axé sur le développement des compétences dans la FPO et sur les normes de leadership au MPG – autant d'éléments nécessaires au plan stratégique de la DST.

La formation du Programme LEADS a été donnée à plus de 50 gestionnaires du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Chaque séance est créée et donnée de façon à offrir aux participants les outils essentiels à leur travail de gestionnaires, le tout harmonisé avec le plan stratégique de la DST.

Voici sur quoi portent ces séances :

- Sensibilisation des gestionnaires (pour un milieu de travail professionnel et respectueux);
- Gestion des ressources humaines en milieu de travail;
- Promouvoir une culture de service à la clientèle dans les tribunaux (devenir un leader d'excellence du service dans la fonction publique de l'Ontario);
- Introspection du leader;
- Examen et gestion du rendement.

Stratégie de gestion du talent

La Division des services aux tribunaux applique résolument la Stratégie du MPG pour la gestion du talent afin d'améliorer le talent dans l'équipe actuelle et dans la relève, et de garantir :

- une main-d'œuvre qualifiée, diversifiée et prête à exercer des fonctions plus complexes à tous les échelons;
- un leadership accru chez les gestionnaires de niveaux supérieur et intermédiaire et chez les superviseurs.

La DST met présentement en œuvre différentes initiatives de modernisation. Elle présente un milieu de travail dynamique et une équipe pluri-générationnelle. Elle privilégie à l'heure actuelle les initiatives de gestion du talent afin de s'assurer une relève forte et de grande qualité. La DST suit de près la Stratégie du MPG pour la gestion du talent, laquelle prône un encadrement holistique de cette gestion qui passe par une évaluation des postes-clés, le repérage des meilleurs talents potentiels et le développement des talents à potentiel élevé pour les postes-clés.

Formation sur le recrutement sans préjugés et sans obstacle

Les équipes de direction régionales continuent de prendre part aux formations sur les préjugés inconscients et sur le recrutement sans obstacles que donne le Bureau de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité du Ministère. Les séances suscitent des discussions réfléchies sur les obstacles liés aux préjugés inconscients dans les pratiques de recrutement.

Soutien aux employés relatif aux traumatismes par personne interposée

La DST, avec la SPGA, a codirigé un comité ouvert à tout le personnel du MPG sur les

traumatismes transmis par personne interposée à titre de l'une des quatre entités co-championnes (DST, Division du droit criminel, Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables et Division de la justice pour les Autochtones). Ce comité du MPG existe depuis 2013, et est codirigé par la DST depuis 2016. Il a pour mandat d'effectuer des recherches et d'élaborer des programmes pour les employés et les hauts fonctionnaires du Ministère afin de les aider à repérer les cas de traumatisme transmis par personne interposée qui les touchent et à obtenir un soutien adéquat.

Le comité sur les traumatismes transmis par personne interposée du MPG travaille actuellement avec Morneau Shepell (fournisseur de la FPO pour le Programme d'aide aux employés et à leurs familles) à l'élaboration d'un programme en ligne de sensibilisation aux traumatismes transmis par personne interposée pour l'ensemble du personnel et des gestionnaires. Ce programme devrait être mis en place au début de 2020.

Promouvoir l'obligation de rendre des comptes et l'optimisation des ressources

- Instaurer une culture d'évaluation et d'amélioration continues.
- Encourager la communication publique des résultats.
- Améliorer les résultats opérationnels par la prise de décisions fondées sur des données probantes.
- Favoriser la collaboration avec les intervenants du secteur de la justice et la magistrature pour encourager la responsabilisation commune.

Protocoles d'entente entre le procureur général et les juges en chef

En vertu de l'article 72 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* de l'Ontario, le procureur général peut conclure un protocole d'entente (PE) avec chacun des juges en chef au sujet d'une question liée à l'administration de leurs instances respectives.

Le 24 août 2016, le procureur général et la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario ont signé un PE révisé afin d'établir un cadre et une série de principes régissant les responsabilités financières, opérationnelles et administratives ainsi que les obligations redditionnelles entre le Ministère et la Cour de justice de l'Ontario.

Le PE signé le 24 mai 2012 par la Cour d'appel de l'Ontario comme celui signé le 5 mai 2008 par la Cour supérieure de justice sont toujours en vigueur.

À l'automne 2018, le ministère du Procureur général (MPG), le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure de justice et le ministère des Finances ont signé un nouveau PE pour autoriser la transmission des fichiers de grande capacité du Système d'information sur les successions (la base de données

judiciaires sur les procédures de succession) au ministère des Finances pour lui permettre de remplir ses fonctions légales d'administration du cadre de la *Loi de 1998 de l'impôt sur l'administration des successions*.

Modèle d'allocation des ressources

La Division des services aux tribunaux est chargée d'affecter les ressources humaines et financières d'après les mesures et données probantes. La DST consulte plusieurs sources de données et outils pour encadrer et gérer ses activités.

Elle s'occupe de la collecte, du stockage, de la gestion et de l'analyse des données opérationnelles sur les activités judiciaires, les ressources humaines et les dépenses. Ces données proviennent de nombreuses sources, comme les bases judiciaires, les sondages, et les systèmes organisationnels encadrant les finances et les ressources humaines. Les renseignements ainsi recueillis servent à tenir à jour une méthodologie définie et fondée sur des mesures afin d'établir les budgets annuels par domaines d'activités.

Grâce à ce système d'allocation des ressources, la DST atteint ou dépasse les objectifs fixés et aide le gouvernement à honorer son engagement de responsabilisation et de viabilité financière. La DST se veut une organisation ouverte et transparente. C'est pourquoi des états financiers sont présentés dans un document d'information sur le budget des dépenses consultable par le public. Le modèle d'allocation des ressources est là pour garantir la répartition judicieuse des fonds et des ressources humaines.

Établissement et tenue à jour des indicateurs de rendement

Les indicateurs de rendement constituent un outil important pour atteindre l'objectif de susciter la confiance du public dans le système judiciaire.

La DST effectue le suivi des indicateurs de rendement pour s'assurer qu'elle réalise sa vision d'être un service judiciaire professionnel et moderne favorisant l'accessibilité, l'équité, la rapidité et l'efficacité. Comme elle est une division du ministère du Procureur général, ses indicateurs de rendement soutiennent également la vision qu'a le Ministère d'un système judiciaire novateur, viable et adapté aux besoins qui inspire confiance au public et garantit la primauté du droit.

Les indicateurs de rendement de la DST englobent les coûts par personne de l'administration de la justice aux Ontariens, le pourcentage de clients satisfaits des services, le nombre de clients utilisant les services par

voie électronique, et le maintien des normes de service. Ces indicateurs de rendement entrent dans le bilan du Ministère, et sont aussi rapportés au Conseil du Trésor chaque année ainsi que ponctuellement lorsqu'il y a lieu de le faire.

Un sommaire des indicateurs de rendement est présenté plus loin au chapitre 4, dans la section « Mesures de performance et réalisations ».

Priorité au service axé sur la clientèle

La DST évalue les services pour assurer l'allocation optimale des ressources judiciaires, faciliter l'accès à la justice et offrir différentes solutions de services.

Les données sont recueillies régulièrement aux fins du suivi des temps d'attente aux comptoirs des tribunaux et de la satisfaction des clients (voir la section « Mesures de performance et réalisations » ci-après). La DST recueille aussi des données pour garantir aux clients l'accessibilité dont ils ont besoin et les informer de la disponibilité des services en français. Les mesures de la satisfaction des clients quant à l'accessibilité et aux services en français sont présentées ci-après.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

En janvier et février de chaque année, la DST effectue son sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle, par lequel elle mesure le rendement de l'organisation aux différents palais de justice de la province. Le sondage 2018-2019 a été réalisé en ligne et en personne dans 17 palais de justice. Il

portait sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services au comptoir des tribunaux dans les domaines de pratique civile, familiale, criminelle et de la Cour des petites créances. Voici quelques-uns des principaux constats :

- En 2018-2019, 1 407 sondages ont été recueillis en Ontario (soit 3 % de plus qu'en 2017-2018).
- 87 % des répondants de 2018-2019 se sont dits satisfaits des services reçus (une hausse de 1 % par rapport à l'année précédente).
- 90 % des commentaires qualitatifs reçus au sujet du service à la clientèle en général étaient positifs (une hausse de 15 % par rapport à 2017-2018).
- 68 % des commentaires qualitatifs reçus en réponse à la question de savoir si le personnel avait été courtois, professionnel et respectueux étaient positifs (une hausse de 20 % par rapport à 2017-2018).

Services de médiation familiale et d'information

La Direction de la gestion des programmes mesure le pourcentage de clients satisfaits des services de médiation familiale, du Programme d'information obligatoire et des centres d'information sur le droit de la famille (voir la section « Mesures de performance et réalisations » ci-après). L'évaluation de ces mesures se fait à l'appui des priorités stratégiques suivantes :

- Prioriser les activités principales, qui comprennent le soutien à la magistrature et l'excellence des services aux usagers des tribunaux;
- Instaurer une culture d'évaluation et d'amélioration continues;
- Favoriser la publication des résultats.

Voici d'autres résultats importants (les chiffres indiqués ci-dessous figurent aussi, entre autres, à la section « Mesures de performance et réalisations » ci-après) :

Satisfaction à l'égard des centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)*

- En 2018-2019, on a recueilli 1 134 sondages sur la satisfaction à l'égard des CIDF à travers la province (soit 16,9 % de moins qu'en 2017-2018).
- Il est rapporté que 83,9 % des clients des tribunaux de la famille ayant répondu aux sondages se sont dits satisfaits des services des CIDF (soit une diminution de 2,5 % par rapport à 2017-2018).

Satisfaction à l'égard du Programme d'information obligatoire (PIO)*

- En 2018-2019, 5 036 sondages sur la satisfaction à l'égard du PIO ont été recueillis dans l'ensemble de la province (soit 11,2 % de moins qu'en 2017-2018).
- Il est rapporté que 80,5 % des clients des tribunaux de la famille ayant répondu aux sondages se sont dits satisfaits du PIO (soit une diminution de 1,2 % par rapport à 2017-2018).

Satisfaction à l'égard des services de médiation familiale*

- En 2018-2019, 1 222 sondages sur la satisfaction à l'égard des services de médiation familiale ont été recueillis dans l'ensemble de la province (soit 2,7 % de moins qu'en 2017-2018).
- Il est rapporté que 92,1 % des clients des tribunaux de la famille ayant répondu aux sondages se sont dits satisfaits de ces services (soit une diminution de 0,3 % par rapport à l'année précédente).

Taux de règlement des causes en médiation familiale

Le taux de règlement pour l'ensemble des causes envoyées à la médiation (règlements totaux et partiels) pour les clients sur place et hors site s'élevait à 77,8 % (soit une baisse de 2,4 % par rapport à 2017-2018).

*NOTE : Sont exclus de ces chiffres les sondages incomplets qu'il s'est avéré impossible de verser dans SurveyMonkey.

Chapitre 4 : Rapport sur les ressources

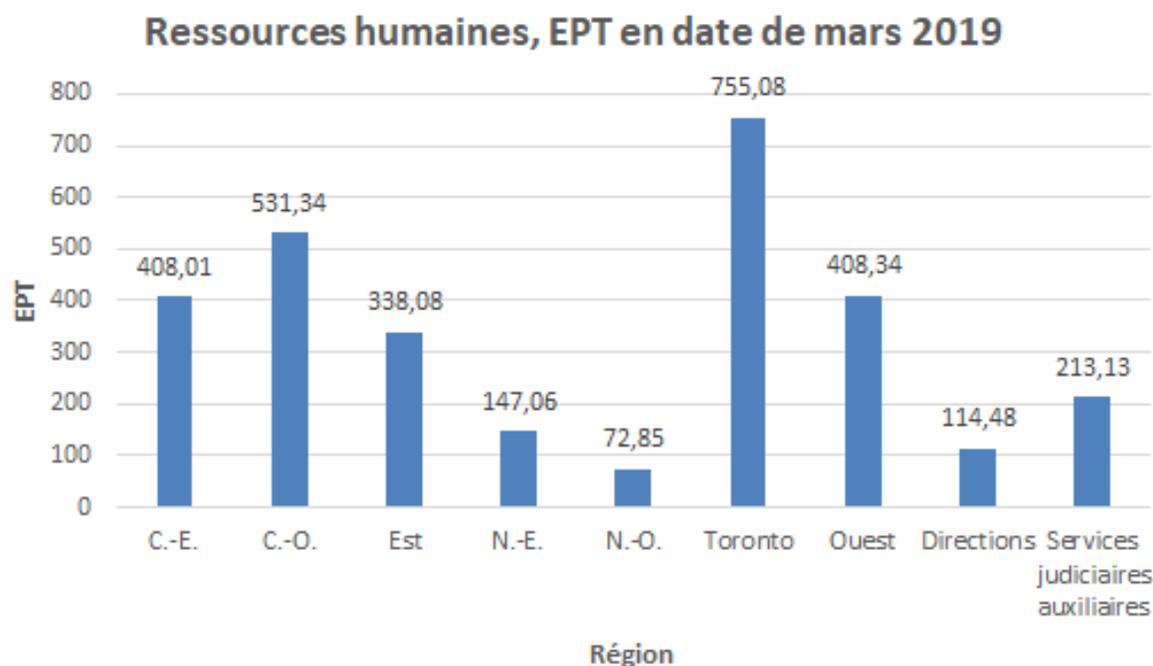
Mesures de performance et réalisations

Mesures de rendement	2018-2019 RÉUSSITE (Cible)
% des clients des tribunaux ayant attendu 30 minutes ou moins au comptoir	89,1 % (85 %)
% des causes envoyées à la médiation familiale conclues par un règlement total ou partiel****	77,8 % (76 %)
% des clients satisfaits des services offerts par les centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)	83,9 % (90 %)
% des clients satisfaits des services de médiation familiale	92,1 % (90 %)
% des clients en droit de la famille satisfaits des services reçus dans le cadre du Programme d'information obligatoire (PIO)	80,5 % (70 %)
% des clients de la Cour des petites créances dont le jugement par défaut a été rendu dans les cinq jours ouvrables suivant le dépôt de leur réquisition pour un tel jugement et suivant la réception des directives judiciaires le cas échéant	82,7 % (90 %)
% des clients en droit civil dont le jugement par défaut a été rendu dans les cinq jours ouvrables suivant le dépôt de leur réquisition pour un tel jugement et suivant la réception des directives judiciaires le cas échéant	85,5 % (90 %)
% des clients en droit civil dont le certificat de nomination à titre de fiduciaire de la succession a été délivré dans les 15 jours ouvrables suivant le dépôt de leur demande et suivant la réception des directives judiciaires le cas échéant	76,9 % (90 %)
% de clients handicapés ayant accédé aux services des tribunaux et ayant demandé de l'aide en rapport avec leur handicap qui se sont dits satisfaits de l'aide reçue	78 % (85 %)
% de clients servis de façon courtoise, professionnelle et respectueuse	92 % (100 %)
% des formules et guides offerts en français et en anglais	88,2 % (100 %)

% de palais de justice ayant un coordonnateur de l'information sur l'accessibilité attitré	98 % (100 %)
--	-----------------

**** Le règlement est total quand les parties sont tombées d'accord sur tous les points traités par la médiation, qu'il s'agisse d'un règlement temporaire ou définitif. Le règlement est partiel quand les parties se sont entendues sur au moins un des points traités, que le règlement soit temporaire ou définitif. Les règlements dont font état les IR présentés ci-dessus correspondent aux règlements des causes en médiation, et pas nécessairement le règlement des instances elles-mêmes dans le cas des parties ayant aussi intenté une action en justice.

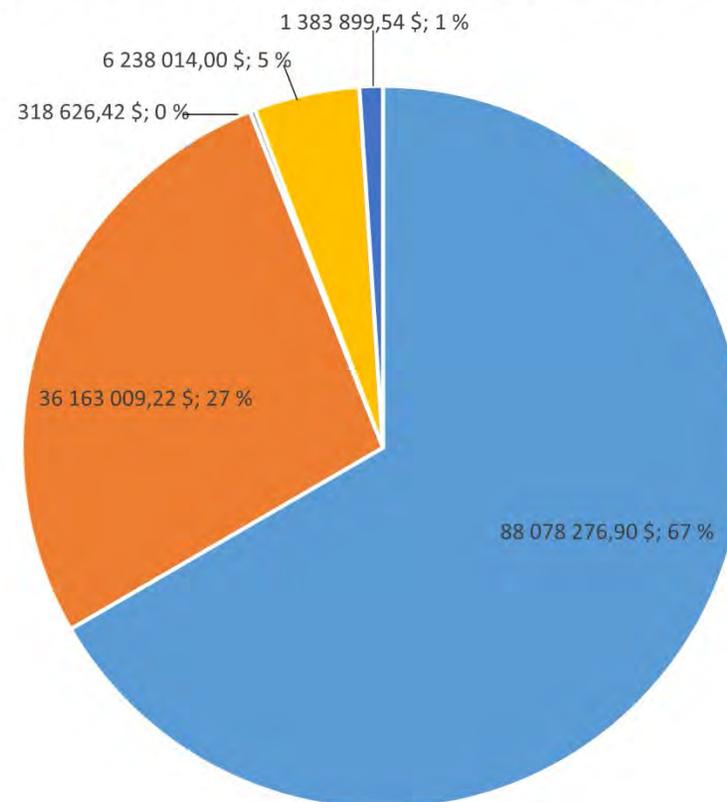
Ressources humaines par région ou domaine



Remarques :

1. Source de données : outil de suivi des EPT – Indicateurs d’analyse du MPG
2. Le nombre d’EPT (équivalents à plein temps) représente le nombre d’employés actifs, au dernier jour ouvrable du mois de mars de chaque année.
3. Le nombre d’EPT comprend tous les employés à temps partiel convertis en temps plein. Par exemple, un employé à temps partiel régulier qui travaille 21,75 heures par semaine est compté comme 0,6 EPT, alors qu’un employé à plein temps compte pour un EPT.
4. Les ressources humaines de la Division des services aux tribunaux totalisent 2 988,37 ETP en date du 20 mars.
 - Les membres de la magistrature ne sont pas comptés dans les EPT de la DST.

Recettes de 2018-2019 : total, 132 181 827 \$



■ DROITS ■ AMENDES ET PÉNALITÉS ■ VENTES ET LOCATIONS ■ AUTRES – GOUVERNEMENT DU CANADA ■ RECouvreMENT DES DÉPENSES DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

État des dépenses

Administration de la justice	
Traitements et salaires	158 376 224 \$
Avantages sociaux	31 096 705 \$
Transports et communications	9 912 180 \$
Service	62 793 732 \$
Fournitures et matériel	4 782 475 \$
Paieement de transfert	1 340 451 \$
TOTAL:	268 301 767 \$
Services judiciaires	
Traitements et salaires	149 712 268 \$
Avantages sociaux	11 733 134 \$
Transports et communications	2 930 225 \$
Service	18 490 332 \$
Fournitures et matériel	468 116 \$
Paieements de transfert	231 951 \$
TOTAL:	183 566 026 \$
CRÉANCES DOUTEUSES	2 525 900 \$
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	454 393 693 \$
Total du budget de fonctionnement	459 239 500 \$
Dépenses d'immobilisations	43 196 926 \$
BUDGET DES IMMOBILISATIONS	45 420 200 \$

Source : Comptes publics de l'Ontario, 2018-2019