

# Bureau de l'avocat des enfants

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,  
section 3.10 du *Rapport annuel 2011*

## Contexte

Le Bureau de l'avocat des enfants (le Bureau), qui fait partie du ministère du Procureur général (le Ministère), offre aux enfants de moins de 18 ans un service de représentation juridique dans les dossiers portant sur la protection de l'enfance et les droits de garde et de visite, ainsi que dans les affaires relatives aux droits réels telles que les questions de succession et les déclarations de sinistre pour lésions corporelles. Le Bureau est tenu de fournir une représentation juridique aux enfants lorsqu'il est nommé par un tribunal ou que la loi l'oblige à intervenir dans des affaires de protection de l'enfance et de droits réels. À sa discrétion, il peut toutefois accepter ou refuser de prendre part à des cas relatifs aux droits de garde ou de visite pour lesquels un tribunal demande sa participation.

En 2012-2013, le Bureau comptait environ 85 employés (même nombre qu'en 2010-2011), dont des avocats, des travailleurs sociaux et des membres du personnel de soutien. Le Bureau fait également appel aux services de ce qu'il nomme des « agents inscrits », soit environ 450 avocats du secteur privé (440 en 2010-2011) et 245 enquêteurs cliniques (180 en 2010-2011), qui sont rémunérés à

l'acte à un tarif horaire. En 2012-2013, le Bureau a dépensé environ 40 millions de dollars (32 millions en 2010-2011). Il accepte environ 8 000 nouveaux cas par an et, au 31 mars 2013, il comptait plus de 10 300 cas en instance (11 000 en 2011).

Dans notre *Rapport annuel 2011*, nous avons noté que les services de représentation juridique et d'enquête clinique du Bureau étaient en grande demande. Le Bureau est unique en son genre – aucune autre administration canadienne n'offre aux enfants un éventail si large de services juridiques centralisés. Le travail juridique et d'enquête effectué par le Bureau est généralement valorisé par les tribunaux, les enfants et d'autres intervenants. Il reste que, dans bien des cas, ces services ne sont pas assignés ou fournis en temps opportun.

Nous avons relevé plusieurs secteurs où les systèmes, les politiques et les procédures du Bureau nécessitaient des améliorations. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Le système de gestion des cas du Bureau ne répondait pas à ses besoins en information et le processus mis en place pour évaluer la rentabilité de ses activités laissait à désirer. Par exemple, le Bureau n'avait pas fait d'analyse adéquate afin de déterminer pourquoi ses paiements aux agents inscrits avaient augmenté de plus de 8 millions de dollars, ou

60 %, en dix ans, malgré le fait que le nombre de nouveaux dossiers accueillis ait baissé de 20 % et que sa charge de travail active globale n'ait pas beaucoup changé au cours de cette période.

- En 2010-2011, le Bureau a exercé son pouvoir discrétionnaire pour refuser plus de 40 % des cas relatifs aux droits de garde et de visite qui lui avaient été renvoyés par un tribunal. Or, nous avons remarqué que le Bureau n'avait pas fait d'évaluation satisfaisante de l'incidence de ces refus sur les enfants et les tribunaux. Beaucoup de refus étaient principalement motivés par le manque de ressources financières.
- Le Bureau avait substantiellement réduit le temps requis pour décider d'accepter ou de refuser les cas relatifs aux droits de garde ou de visite, qui est passé de 68 jours en 2008-2009 à 39 jours en 2010-2011, mais il n'avait pas encore atteint sa cible de 21 jours.
- Dans les cas de garde et de visite où l'on demande au Bureau de procéder à une enquête puis de présenter un rapport et des recommandations au tribunal, il doit s'acquitter de cette fonction dans un délai de 90 jours conformément aux Règles en matière de droit de la famille. Le Bureau respectait ce délai dans moins de 20 % des cas, et il n'avait pas adopté de stratégie officielle pour améliorer son rendement à cet égard.
- Le Bureau s'était doté d'un mécanisme efficace pour que ses avocats en droits personnels et ses enquêteurs cliniques possèdent les qualifications requises et soient choisis de manière équitable. Aucun processus de sélection libre n'était en place pour les quelque 100 avocats en droits réels que le Bureau avait engagés.
- En 2011, le Bureau permettait aux avocats inscrits spécialisés en droits réels de soumettre des factures au taux horaire maximal de 350 \$ pour recouvrer leurs coûts sur l'intérêt d'un enfant dans une succession ou sur un fonds de fiducie ou de règlement. Cependant, lorsque

ces avocats facturaient leurs services directement au Bureau, ils touchaient 97 \$ l'heure.

- Les programmes mis en place par le Bureau pour examiner la qualité du travail exécuté par les agents inscrits ne permettaient pas de déterminer si les honoraires facturés étaient raisonnables.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Bureau s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Le Bureau de l'avocat des enfants a substantiellement appliqué certaines de nos recommandations de 2011 et fait des progrès dans la mise en oeuvre de la majorité de nos autres recommandations. À titre d'exemple, il a établi des critères nouveaux ou améliorés pour le suivi des motifs d'acceptation ou de refus des cas relatifs aux droits de garde ou de visite, et il examine de plus près les motifs de refus ainsi que les moyens de réduire les taux de refus. Le Bureau avait amorcé la mise en oeuvre de son nouveau système de gestion des dossiers d'enfants – le système Children Information and Legal Database (CHILD) – qui devrait faciliter la collecte de l'information requise pour donner suite à plusieurs de nos recommandations et à en faire rapport. Le personnel avait déjà commencé à utiliser le système CHILD. Par ailleurs, un nouveau système de facturation des agents devait entrer en service en décembre 2013.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations au moment de notre suivi est exposé ci-après.

## PRISE EN CHARGE ET RENVOI DES DOSSIERS

### Recommandation 1

*Pour que ses services d'admission et d'aiguillage prennent des décisions appropriées en temps voulu sur l'opportunité d'accueillir ou de rejeter des cas de garde ou de visite et l'attribution des affaires de droits personnels, le Bureau de l'avocat des enfants (le Bureau) doit :*

- *établir des critères d'acceptation fondés sur les intérêts des enfants en cause et les avantages potentiels de l'intervention du Bureau, et surveiller les motifs d'acceptation. Le Bureau doit aussi continuer de surveiller les motifs de refus, mais il doit les consigner avec plus d'exactitude, notamment en indiquant si le manque de fonds joue un rôle dans la décision de refuser un cas;*
- *examiner l'incidence sur les enfants et les tribunaux du refus de plus de 40 % des dossiers de garde et de visite soumis par les tribunaux;*
- *surveiller le nombre de cas attribués à chaque avocat interne et agent inscrit, et veiller à ce que les charges de travail plus lourdes que la normale soient autorisées conformément aux exigences;*
- *établir des systèmes d'enregistrement et de rapport qui permettent à la direction d'assurer un suivi adéquat des délais d'acceptation ou de rejet des cas de garde et de visite et des délais d'attribution des cas accueillis, et utiliser cette information pour repérer les raisons systémiques des retards.*

### État

Le Bureau a introduit la première étape de son nouveau système de gestion des cas – le système CHILD (Children Information and Legal Database) – en octobre 2012. La deuxième étape, qui inclura un portail permettant aux agents inscrits de facturer le Bureau en ligne, doit être mise en oeuvre en décembre 2013. Au moment de notre suivi, le système CHILD ne pouvait pas produire de rapports fiables sur les délais de règlement des dossiers et les motifs courants d'acceptation ou de refus. Le Bureau

s'employait donc à modifier le système CHILD afin d'améliorer les rapports. Il nous a dit que ce travail est censé prendre fin d'ici mars 2014 et qu'une fois pleinement fonctionnel, le système CHILD l'aiderait à donner suite à plusieurs de nos recommandations.

En février 2013, le Bureau a établi 26 nouveaux critères d'acceptation des cas relatifs aux droits de garde ou de visite. Il a également porté de 13 à 23 le nombre de critères qui peuvent être invoqués pour refuser des dossiers. Les 23 critères prévoient un plus grand nombre de motifs de refus, dont les limites de financement. Le Bureau a également réussi à ramener de 41 % en 2010-2011 à 35 % en 2012-2013 ses taux de refus des nouveaux cas relatifs aux droits de garde ou de visite, et à rétrécir l'écart entre les taux de refus des neuf régions de la province.

Le Bureau n'a pas donné suite à notre recommandation d'examiner l'incidence sur les enfants et les tribunaux de son taux de refus des cas relatifs aux droits de garde ou de visite soumis par les tribunaux, taux qui s'établissait alors à plus de 40 %. À son avis, un tel examen demanderait beaucoup de temps et de ressources, et il serait difficile d'examiner l'incidence des refus isolément de l'impact de nombreux autres facteurs qui façonnent la vie des enfants.

Le Bureau a pris des mesures pour surveiller le nombre de causes judiciaires attribuées à chaque avocat interne et agent inscrit. Le système CHILD produit un rapport qui permet à la direction des services juridiques de vérifier chaque semaine le nombre de causes attribuées à chaque avocat. Il affiche un avertissement à l'utilisateur lorsque celui-ci essaie d'attribuer de nouvelles causes à des agents inscrits dont le nombre de dossiers actifs dépasse le maximum prescrit. La politique du Bureau exige de son personnel qu'il obtienne l'approbation préalable de la direction avant de dépasser le maximum de dossiers actifs prescrit. Le Bureau a retenu les services d'agents inscrits additionnels dans certains districts où le nombre de causes par agent inscrit est traditionnellement élevé.

Grâce à ces efforts, le Bureau a pu ramener de 15 en 2011 à 12 en juin 2013 le nombre d'agents des services juridiques responsables de plus de 50 cas, et le nombre maximal de cas confiés à un agent juridique est passé de 123 à 74 sur la même période. Nous avons été informés que le Bureau comptait réduire ce nombre encore davantage d'ici la fin de 2013-2014. Dans les cas cliniques, le Bureau ne limite plus à deux le nombre de rapports de l'avocat des enfants que les agents des services cliniques peuvent préparer chaque mois. Il utilise plutôt les nouveaux rapports de son système CHILD pour vérifier périodiquement que le nombre de causes attribuées aux agents des services cliniques se fonde sur leur expérience, leurs besoins en matière de supervision, leurs compétences en rédaction et leur promptitude à accomplir leurs missions. Le Bureau a également augmenté le nombre d'agents inscrits de 35 % depuis 2010-2011; il dispose maintenant de 245 enquêteurs cliniques, ce qui lui permettra d'accepter plus de cas, d'accroître la disponibilité des agents dans certaines régions et de mieux gérer la charge de travail des agents, surtout afin d'accélérer le règlement des cas relatifs aux droits de garde ou de visite. Le Bureau nous a informés qu'il avait introduit de nouvelles mesures pour que la haute direction ne mette pas plus de cinq jours à rendre sa décision d'accepter ou de refuser un cas. Cependant, en attendant que des améliorations soient apportées aux rapports du système CHILD, le Bureau ne peut pas déterminer s'il atteint invariablement son objectif d'accepter ou de refuser un cas dans un délai de 21 jours.

Pour aider à accélérer le traitement des dossiers, le Bureau a modifié les processus d'admission de manière à obtenir plus rapidement le consentement de recueillir des renseignements personnels auprès des clients et à leur sujet. Il a également mis en oeuvre une nouvelle procédure exigeant qu'un membre de la direction examine chaque semaine les cas non attribués à des agents afin de repérer les retards.

## DÉLAIS DE PRÉSENTATION DES RAPPORTS AUX TRIBUNAUX

### Recommandation 2

*Pour améliorer sa capacité à présenter les rapports de l'avocat des enfants au tribunal dans le délai prescrit de 90 jours, le Bureau doit élaborer une stratégie officielle définissant les modifications à apporter aux procédures et systèmes conçus à cette fin.*

### État

En juin 2013, le système CHILD du Bureau ne produisait pas encore de rapports fiables pouvant indiquer à la direction si le rapport de l'avocat des enfants était soumis aux tribunaux dans le délai fixé de 90 jours, et il s'attendait à ce que des modifications soient apportées au système avant mars 2014 pour régler le problème. Le Bureau avait toutefois élaboré une stratégie formelle et un plan d'action afin de se rapprocher de l'objectif des 90 jours et certaines mesures ont déjà été prises à cet égard. Par exemple, au cours de l'automne 2012, le Bureau a commencé à produire des rapports provisoires de l'avocat des enfants aux tribunaux. En effet, des rapports provisoires sont produits lorsque les circonstances empêchent les parties de s'engager dans le processus clinique ou que le délai de 90 jours n'est pas suffisant pour recueillir les renseignements additionnels ou faire les évaluations requises. Les rapports provisoires informent le tribunal et les parties de l'état d'avancement des travaux et invitent le Bureau à intervenir à une date ultérieure si cela est jugé nécessaire.

## AGENTS INSCRITS

### Recommandation 3

*Pour s'assurer qu'il dispose de politiques, procédures et systèmes adéquats pour recruter, rembourser et gérer ses agents juridiques et cliniques inscrits, le Bureau de l'avocat des enfants (le Bureau) doit :*

- *établir, pour les avocats devant s'occuper des affaires de droits réels, un processus de recrutement plus ouvert semblable à celui en place pour*

*les agents inscrits chargés des affaires de droits personnels;*

- *engager d'autres consultations avec le ministère du Procureur général afin d'établir un processus selon lequel les avocats inscrits toucheraient les mêmes tarifs que ceux versés par Aide juridique Ontario;*
- *déterminer s'il y aurait d'autres moyens de retenir les services d'avocats compétents pour les affaires de droits réels de manière à réduire un tant soit peu les tarifs substantiellement majorés payés pour les services facturés directement à une succession ou fiducie, ou prélevés sur un fonds de règlement appartenant à l'enfant;*
- *mettre en oeuvre de meilleurs systèmes et procédures pour examiner les honoraires d'avocat, par exemple procéder à des examens après paiement et déterminer si les factures sont raisonnables, et les payer dans les délais fixés;*
- *de concert avec ses intervenants, examiner et évaluer d'autres modes de paiement pour ses agents inscrits, par exemple des honoraires forfaitaires, qui donneraient une plus grande certitude financière et réduiraient les exigences de traitement administratif et les coûts pour le Bureau.*

## État

Le Bureau nous a dit que, pour choisir et préqualifier les avocats affectés à des affaires de droits réels, il ne pouvait pas appliquer le même processus de recrutement que pour les agents chargés des affaires de droits personnels. Il a souligné que les affaires de droits réels étaient plus variées et qu'il devait trouver des avocats possédant une expertise et une expérience appropriées dans différents domaines du droit, selon le cas. Le Bureau s'est renseigné auprès d'autres administrations canadiennes et a découvert qu'il n'y avait pas de processus formel en place pour identifier et choisir des avocats capables de traiter des affaires de droits réels. Il a récemment établi un plan provisoire énonçant le processus et les critères de recrutement, de sélection et de rétention des avocats inscrits pour les affaires de droits

réels. En juin 2013, le Bureau était à examiner sa liste actuelle d'avocats externes en regard de ces critères et il prévoyait d'inviter d'autres avocats à ce processus de préqualification au cours de l'automne 2013.

Après notre audit de 2010-2011, le Ministère a approuvé, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2011, une augmentation des tarifs versés aux avocats inscrits en harmonisation avec les tarifs payés par Aide juridique Ontario à ses avocats. L'augmentation des tarifs versés aux avocats inscrits a été de nouveau approuvée pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014. Le Bureau a demandé que les tarifs soient augmentés pour 2014-2015, mais l'harmonisation des tarifs avec ceux d'Aide juridique Ontario n'a pas été approuvée au-delà de 2013-2014 et aucune politique en ce sens n'a été établie.

Le Bureau continue de verser un tarif horaire de 350 \$ aux avocats en droits réels qui facturent leurs services directement à l'intérêt d'un enfant dans une succession ou à un fonds de règlement appartenant à l'enfant. Le Bureau a comparé les tarifs payés aux avocats en droits réels aux tarifs en vigueur dans des organismes semblables et dans le secteur privé ainsi qu'aux tarifs touchés par ses avocats inscrits de l'extérieur. Le Bureau a conclu que le tarif qu'il paye était sensiblement inférieur à celui des avocats du secteur privé et qu'il ne serait pas viable de réduire son tarif tout en maintenant le niveau actuel de service.

Le Bureau nous a informés que la mise en oeuvre de la deuxième étape du système CHILD, prévue pour décembre 2013, lui permettrait d'améliorer les procédures d'examen des frais juridiques grâce à la facturation électronique avec contrôles et vérification automatisés. Les factures pour des heures supplémentaires devraient être approuvées à l'avance avant d'être introduites dans le système de traitement des paiements. Cette façon de procéder vise à accélérer le processus de paiement et à garantir que les frais additionnels sont approuvés à l'avance et raisonnables.

En juillet 2013, le Bureau discutait avec Aide juridique Ontario de plusieurs modes de paiement

alternatifs, y compris les honoraires forfaitaires. Ces derniers sont des honoraires fixes payés pour les types courants de services. Aide juridique Ontario utilise ce type d'honoraires pour payer certains services d'avocats au criminel et examine la viabilité des modes de paiement alternatifs pour ses avocats en droit de la famille. Le Bureau prévoyait de tenir compte des conclusions tirées par Aide juridique Ontario pour déterminer si les modes de paiement en question conviendraient aux types de services juridiques qu'il fournit.

## COÛTS DU PROGRAMME

### Recommandation 4

*Pour disposer d'une information de gestion sur le coût des services qui lui permet d'évaluer de façon plus exacte l'efficacité du personnel interne et des agents inscrits au fil du temps, le Bureau de l'avocat des enfants doit recueillir des renseignements sur les coûts réels du traitement des différents types de cas et d'autres activités. Il doit aussi explorer les possibilités de réduire ses coûts ou d'améliorer ses capacités administratives en collaborant avec les organismes de la fonction publique de l'Ontario (FPO) qui exercent des activités semblables dans des domaines tels que les droits réels, la formation, l'assurance de la qualité et le recrutement.*

### État

Au moment de notre suivi, le Bureau était à élaborer un nouveau modèle afin d'améliorer sa capacité à estimer le coût moyen par type de cas. Cela aiderait le Bureau à déterminer le nombre de nouveaux cas qu'il pourrait accepter dans les limites de son budget. Le Bureau prévoyait de tester le modèle à la fin de 2013 pour ensuite décider si le modèle devrait être intégré au système CHILD. Toutefois, le Bureau n'avait pas déterminé les coûts réels du traitement des différents types de cas du début à la fin et il ne prévoyait pas de mettre en oeuvre un processus de surveillance du coût de traitement des cas à l'interne afin de le comparer au coût des

avocats inscrits pour le rapport coût-efficacité des différents types de cas.

Le Bureau n'a pas conclu de nouveaux accords substantiels de collaboration avec d'autres organismes de la FPO afin de réduire ses coûts, mais il nous a dit qu'il avait régulièrement des entretiens formels et informels avec des intervenants et que ces discussions avaient aidé à accroître l'efficacité de certaines activités quotidiennes. Par exemple, entre mai et octobre 2012, le Bureau a consulté différents intervenants à l'intérieur et à l'extérieur de la fonction publique et mis en oeuvre plusieurs de leurs recommandations, d'une part, pour améliorer la prestation de ses services de protection de l'enfance et, d'autre part, pour faire une utilisation plus efficace du temps des agents inscrits. Le Bureau a ajouté qu'il tenait des réunions informelles périodiques avec Aide juridique Ontario et que les deux organismes partagent souvent des renseignements sur les plans de formation. Le Bureau et Aide juridique Ontario ont offert ensemble une séance de formation aux avocats, et d'autres séances de formation conjointes étaient prévues pour l'automne 2013.

## SYSTÈMES DE GESTION DE L'INFORMATION

### Recommandation 5

*Pour que le nouveau système d'information de gestion des cas du Bureau – le système CHILD (Children Information and Legal Database) – en voie d'élaboration comble les lacunes du système qu'il remplace et réponde aux exigences actuelles des entreprises et des utilisateurs, le Bureau de l'avocat des enfants, de concert avec les gestionnaires de projet des Services technologiques pour la justice (STJ), devrait préparer un rapport provisoire à l'intention de la haute direction qui compare les faiblesses du système existant aux fonctionnalités prévues du nouveau système et identifie tout écart à combler ou limite à surmonter dans la conception du système CHILD. Le rapport provisoire doit aussi indiquer comment le nouveau système améliorera la protection des renseignements*

*confidentiels et l'intégrité des données ainsi que la gestion et le contrôle des dossiers.*

### État

En octobre 2011, le Bureau et l'équipe de projet des Services technologiques pour la justice (STJ) du Ministère ont préparé un rapport provisoire et une analyse des écarts afin de décrire comment CHILD comblerait les lacunes du système existant. Le Bureau nous a informés qu'après la mise en oeuvre de la deuxième étape de CHILD, prévue avant la fin de 2013-2014, le système satisferait à 94 % des exigences opérationnelles documentées originales. Certaines fonctions désirées – comme le suivi du temps consacré à chaque cas par les avocats du Bureau (décompte des heures) – n'entraient pas dans la portée originale du projet, tandis que d'autres fonctions demandaient une étude plus approfondie. Par ailleurs, le Bureau a évalué en mai 2012 les menaces et les risques pour s'assurer que le nouveau système améliorerait l'intégrité des données ainsi que la protection des renseignements confidentiels.

## TRANSITION À L'ÂGE ADULTE

### Recommandation 6

*Pour assurer une protection continue des intérêts des enfants qui atteignent 18 ans et qui ne sont donc plus admissibles aux services juridiques offerts par le Bureau de l'avocat des enfants, le Bureau doit établir des processus afin d'élaborer et de communiquer les plans de transition pour chaque enfant, notamment en le renvoyant à des services de soutien appropriés.*

### État

En 2012, le Bureau a établi un comité pour qu'il examine des moyens de mieux appuyer les jeunes à qui il ne fournit plus de services. En conséquence, en juillet 2013, le Bureau a approuvé et mis en oeuvre une nouvelle politique sur les mineurs qui atteignent l'âge de 18 ans. Les avocats ont commencé à appliquer cette politique, par exemple en rencontrant les mineurs qui sont sur le point d'avoir 18 ans pour leur fournir de l'information

sur leur cas et les ressources à leur disposition, ou en retenant les services d'un agent qui peut continuer de représenter le jeune lorsqu'un litige se poursuit après son 18<sup>e</sup> anniversaire de naissance. Le Bureau a également révisé la lettre envoyée aux mineurs qui sont sur le point d'avoir 18 ans pour les informer que le Bureau ne peut plus leur fournir de services. Reformulée en langage simple, cette lettre contient la définition des termes juridiques employés et renvoie le jeune vers d'autres services de soutien appropriés, comme le site Web d'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), le service de référence du Barreau du Haut-Canada et le site LawHelpOntario.org (en anglais seulement).

## PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE FORMATION

### Recommandation 7

*Pour tirer pleinement parti des exigences en matière de formation interne et de perfectionnement continu pour les agents inscrits et ses propres employés, le Bureau de l'avocat des enfants doit suivre de plus près les activités de formation et de perfectionnement professionnel auxquelles ceux-ci participent pour qu'elles puissent être prises en compte dans l'évaluation de leur rendement.*

### État

Le Bureau a révisé ses ententes avec les agents inscrits afin d'y inclure des exigences en matière de formation obligatoire et il a commencé à surveiller la participation des agents inscrits et des avocats permanents aux séances de formation obligatoire en classe ou en ligne. Les agents inscrits et les avocats permanents qui manquent des séances de formation obligatoire sont avisés qu'ils doivent assister à des séances d'appoint.

Le Bureau a révisé la procédure échelonnée sur 18 mois pour évaluer le rendement de ses membres inscrits afin de tenir compte de leur perfectionnement professionnel et de leur présence aux séances de formation obligatoire. Nous avons appris que les activités de perfectionnement professionnel font

encore partie des facteurs examinés lors des évaluations annuelles du personnel interne.

## MESURE DU RENDEMENT

### Recommandation 8

*Pour aider à déterminer s'il répond de façon efficace et efficiente aux besoins de ses clients et de ses intervenants, le Bureau de l'avocat des enfants doit continuer d'élaborer des indicateurs de rendement clés clairement définis et mesurés avec objectivité et de les faire connaître, établir des objectifs réalistes, mesurer le succès avec lequel il répond à ces attentes et en rendre compte. Il doit aussi mettre en place un processus officiel pour obtenir une rétroaction périodique des intervenants, dont les enfants clients et la magistrature.*

### État

Le Bureau a élaboré un ensemble révisé d'indicateurs de rendement clés et il s'attend à le mettre en oeuvre avant la fin de l'exercice, au moment où le nouveau système CHILD deviendra pleinement fonctionnel et pourra recueillir et communiquer l'information requise. Les indicateurs étaient

alignés sur ses objectifs et stratégies opérationnels clés et ils comportaient quatre grands volets : les processus, les ressources humaines, les ressources financières et les clients/intervenants.

En juin 2013, le Bureau nous a avisés que des plans étaient en place pour élaborer d'ici la fin de 2013 une stratégie formelle de consultation avec les intervenants qui porterait notamment sur les moyens à prendre pour obtenir une rétroaction sur la participation des jeunes. Le Bureau a ajouté qu'il poursuivait ses discussions informelles régulières avec les tribunaux de tout l'Ontario afin d'améliorer les processus judiciaires et d'en accroître l'efficacité. Par exemple, la rétroaction de la magistrature a entraîné des modifications aux formulaires d'admission que les parties doivent remplir et aux ordonnances standards rendues par les juges. En 2012, le Bureau a organisé 24 consultations avec différents intervenants, par exemple des conseils scolaires, des services de justice familiale, des sociétés d'aide à l'enfance et des associations juridiques, pour les informer des devoirs du Bureau et leur permettre de fournir une rétroaction.