

Services aux tribunaux de la famille

1.0 Résumé

Les tribunaux de la famille de l'Ontario — tant à la Cour de justice de l'Ontario (la Cour de l'Ontario) qu'à la Cour supérieure de justice (la Cour supérieure) — traitent la plupart du temps de questions comme le divorce, y compris la pension alimentaire, la garde d'enfants et le droit de visite. Ils entendent également des affaires de protection de l'enfance, lorsque des tribunaux doivent déterminer si un enfant qui subit ou risque de subir des préjudices a besoin de protection, et rendre une ordonnance concernant les soins et la garde de l'enfant. En 2018-2019, environ 62 970 nouvelles affaires de droit de la famille ont été déposées devant la Cour, dont 7 410, ou 12 %, étaient des cas de protection de l'enfance.

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (la Loi) énonce les délais à respecter pour certaines étapes d'une affaire ainsi que la période pendant laquelle un enfant est confié aux soins et à la garde d'une société d'aide à l'enfance (la société). Les tribunaux sont tenus de respecter ces délais lorsque la société cherche à placer un enfant sous ses soins et sa garde provisoires.

La Division des services aux tribunaux (la Division), qui relève du ministère du Procureur général, est responsable de l'administration des tribunaux en Ontario. Les principales responsabilités de la Division consistent à gérer le personnel des tribunaux, et à fournir des installations et

des technologies de l'information. Le personnel judiciaire du Ministère travaille sous la direction de la magistrature, lorsqu'il appuie celle-ci dans des dossiers qui lui sont confiés en application de la loi. La Division supervise également les services de médiation familiale et d'information, offerts par 17 fournisseurs de services en 2018-2019, pour aider les familles à suivre les processus judiciaires.

Les affaires de droit de la famille sont souvent marquées par la peur, l'anxiété et le désespoir. Dans le cas des personnes mariées qui vivent un divorce, le temps qu'elles doivent consacrer à s'y retrouver dans le système des cours de la famille et à se présenter devant différents tribunaux à plusieurs dates de comparution peut accroître la détresse et les répercussions financières personnelles. Les affaires de protection de l'enfance sont guidées par l'objectif de promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être. Bien que les tribunaux puissent aider à protéger les enfants contre les préjudices physiques, les retards du système judiciaire peuvent entraîner des placements temporaires prolongés qui peuvent se traduire par des troubles psychologiques et du développement. Les adultes et les enfants doivent pouvoir accéder rapidement aux tribunaux de la famille pour atténuer les répercussions néfastes que les questions de droit de la famille peuvent avoir sur leur vie.

Dans l'ensemble, notre audit a révélé qu'il n'y avait aucun processus efficace et efficient en place au sein du système des cours de la famille pour faire respecter les délais prévus par la loi qui visent à

promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être. En juillet 2019, 5 249 cas de protection de l'enfance étaient en attente d'une décision. De plus, 23 % de ces affaires n'étaient toujours pas réglées après 18 mois, et certaines après plus de trois ans. Comme le Ministère ne disposait pas de renseignements exacts et complets dans son système d'information, ni lui ni nous n'avons pu déterminer combien de ces cas étaient assujettis aux délais prescrits par la loi. Malgré les restrictions inappropriées et déraisonnables imposées par le Ministère sur notre accès aux dossiers complets de cas de protection de l'enfance, nous avons pu constater des retards importants dans certains cas. Toutefois, comme on nous a refusé l'accès à des renseignements complets, nous n'avons pu confirmer les raisons des retards ou les raisons pour lesquelles les délais prévus par la loi ont été dépassés.

- **L'accès restreint aux dossiers complets de protection de l'enfance et les retards dans la réception de renseignements limités ont eu une incidence sur notre travail et nous ont empêchés de mener notre audit sur les retards dans le règlement des dossiers de protection de l'enfance.** En soulignant les endroits où l'absence de renseignements complets a eu une incidence sur notre travail, voici nos principales constatations sur les affaires de protection de l'enfance.
 - Des 5 249 affaires de protection de l'enfance en attente d'une décision au 31 juillet 2019, 1 189 (ou 23 %) dossiers étaient en instance depuis plus de 18 mois. De ce nombre, 762 affaires étaient en instance depuis plus de 30 mois. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, le tribunal ne peut rendre une ordonnance de soins provisoires visant à confier un enfant aux soins d'une société pendant une période supérieure à 18 mois pour les enfants de moins de 6 ans et de 30 mois pour les enfants âgés de 6 à 17 ans. Après nos multiples demandes d'examen des

dossiers complets, le Ministère n'a fourni que l'historique caviardé des dossiers ainsi que la liste des étapes judiciaires corrélatives pour les dossiers échantillonnés. À la suite de demandes subséquentes, des représentants des cabinets des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure nous ont remis, aux fins de notre examen, les directives écrites caviardées du juge pour chaque comparution (appelées annotations) dans un petit nombre d'affaires choisies. Toutefois, ces documents n'étaient pas suffisants pour que nous puissions examiner les détails des affaires afin de déterminer si les délais prévus par la loi étaient applicables et les raisons des retards.

- Les représentants des cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice ont invoqué le paragraphe 87(8) de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* qui prévoit ce qui suit : « Nul ne doit publier, ni rendre publics des renseignements ayant pour effet d'identifier un enfant qui témoigne, qui participe à une audience ou qui fait l'objet d'une instance, ou un parent ou un parent de famille d'accueil de cet enfant ou un membre de la famille de cet enfant ». Cette disposition a servi de justification pour limiter l'accès de notre Bureau aux dossiers complets de protection de l'enfance des affaires que nous avons sélectionnées, même si nous avons informé les cabinets des juges en chef que nous n'avions pas l'intention d'identifier des personnes dans le présent rapport.
- La Cour de l'Ontario a publié ses *Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille* afin d'aider les juges à gérer les affaires de protection de l'enfance. L'une des lignes directrices précise ce qui suit : « Les affaires [...]

de protection de l'enfance, dont l'issue aurait une incidence sur le bien-être et la santé physique, émotionnelle ou mentale d'enfants dans leur vie quotidienne, devraient être considérées comme des dossiers qu'il est essentiel de traiter rapidement. Il faut tenir compte de ce facteur au moment d'établir le rôle des audiences dans ces affaires. » Encore une fois, comme nous n'avons pas obtenu les documents clés sur la mise au rôle de la Cour (voir également Opérations judiciaires, **chapitre 2** du présent volume), nous n'avons pas été en mesure de déterminer si les affaires de protection de l'enfance étaient mises au rôle le plus tôt possible et si la Cour de l'Ontario applique ses propres principes directeurs et pratiques exemplaires.

- La Cour supérieure a également établi des *pratiques exemplaires en matière de protection de l'enfance* qui traitent de la mise au rôle, de l'affectation et de la conduite de chaque étape d'un dossier de protection de l'enfance. Contrairement à celui de la Cour de l'Ontario, le guide des pratiques exemplaires de la Cour supérieure n'est pas accessible au public. Nous en avons demandé une copie, mais le représentant du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure a refusé de nous en fournir une copie.

Les affaires de droit de la famille, autres que les affaires de protection de l'enfance, représentaient 88 % (ou 55 560) des nouvelles affaires de droit de la famille reçues en 2018-2019. Il n'y a pas de délai prévu par la loi pour les affaires de droit de la famille comme le divorce, la garde des enfants et le droit de visite, la pension alimentaire pour enfant et conjoint, et l'adoption, à l'exception d'une première audience concernant le droit de visite et la garde d'un enfant. Il existe des lignes directrices qui, dans ce cas, nous ont été fournies. Toutefois, d'après les renseignements fournis par les cabinets des juges

en chef de la Cour supérieure et de la Cour de l'Ontario, voici ce que nous avons constaté.

- **Les prochaines dates d'audience disponibles pour les conférences relatives à la cause dans quelques palais de justice où siège la Cour supérieure dépassaient les délais prévus dans les pratiques exemplaires pour les affaires de droit de la famille autre que les cas de protection de l'enfance.** En 2018-2019, la Cour supérieure a tenu un total d'environ 16 000 conférences relatives à la cause qui visent à aider les parties à régler le plus grand nombre de questions possibles sans qu'il soit nécessaire de tenir un procès. Nous avons examiné les temps d'attente pour les conférences relatives à la cause à cinq dates précises entre avril 2018 et avril 2019 à partir de l'information fournie par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure. Nous avons observé que 43 des 50 palais de justice de la Cour supérieure avaient respecté la ligne directrice de 6 semaines à au moins une des 5 dates que nous avons examinées. Dans seulement sept palais de justice de la Cour supérieure, si une nouvelle demande de conférence relative à la cause avait été reçue aux cinq dates que nous avons examinées, les parties auraient attendu de 10 à 12 semaines, ce qui dépasse la ligne directrice suggérée. Toutefois, comme nous n'avons pas eu accès aux renseignements relatifs à la mise au rôle, nous n'avons pas été en mesure de vérifier l'intégralité et l'exactitude des données fournies par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure.
- **La plupart des palais de justice de l'Ontario ont fait état d'un temps d'attente minimal pour la prochaine date de première comparution devant le tribunal.** La Cour de l'Ontario a également établi des *Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille* mais, contrairement à la Cour supérieure, les principes directeurs ne précisent pas de cibles pour les délais

maximaux entre le dépôt d'une demande en droit de la famille et la première comparution devant le tribunal. Nous avons examiné les données fournies par le Cabinet de la juge en chef de la Cour de l'Ontario pour les 36 palais de justice où siège la Cour de la famille pour les années civiles 2016, 2017 et 2018. Nous avons constaté que 27 palais de justice de la Cour de l'Ontario avaient signalé des temps d'attente de moins d'un mois. Toutefois, les données fournies par 6 autres palais de justice étaient soit limitées ou tout simplement manquantes. Seulement trois palais de justice ont signalé des retards, les requérants ayant attendu de deux à trois mois pour une première comparution. Encore une fois, comme nous n'avons pas eu accès aux renseignements relatifs à la mise au rôle, nous n'avons pas été en mesure de vérifier l'intégralité et l'exactitude des données fournies par le Cabinet de la juge en chef de la Cour de l'Ontario.

- **Ni la Cour de l'Ontario ni la Cour supérieure ne rendent publiques leurs prochaines dates d'audience disponibles pour les affaires de droit de la famille.** Les tribunaux ne publient pas de données ou d'information sur les prochaines dates d'audience disponibles pour les comparutions devant un tribunal de la famille. Par conséquent, les parties dans les affaires de droit de la famille ne connaissent pas les temps d'attente prévus pour les audiences devant ces tribunaux. En comparaison, la Cour provinciale de la Colombie-Britannique affiche deux fois par année un rapport public qui décrit le délai entre la date de la demande ou de l'ordonnance de conférence ou de procès et la date à laquelle les affaires de ce type peuvent habituellement être mises au rôle.

Il est également ressorti de notre audit que les données saisies dans le système d'information sur les dossiers du Ministère, FRANK, étaient inexactes. Par conséquent, ni le Ministère ni les juges de la Cour de l'Ontario ou de la Cour supérieure ne

pouvaient pas s'y fier pour surveiller et gérer leurs dossiers. En particulier :

- **Le nombre d'affaires en droit de la famille saisies dans le système FRANK comme étant en attente d'une décision n'était pas exact.** En avril 2019, un examen dirigé par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure a révélé que des 2 844 affaires de protection de l'enfance de la Cour supérieure et de la Cour de l'Ontario qui étaient en instance depuis plus de 18 mois au 31 mars 2019, 1 517 affaires, ou 53 %, ont été incorrectement consignées dans le système FRANK comme étant « en instance ». Ces affaires, signalées après que les chiffres à jour ont été fournis au 31 juillet 2019, auraient dû être réglées. En outre, à l'issue de notre examen d'un échantillon de 70 affaires de droit de la famille (autre que des affaires de protection de l'enfance) en attente d'une décision depuis plus d'un an au 31 mars 2019, nous avons constaté que 56 % d'entre elles avaient été consignées incorrectement comme étant en instance, même si elles avaient été réglées ou étaient inactives depuis plus d'un an. En raison des inexactitudes relevées, nous n'avons pas pu nous en remettre au système FRANK pour effectuer des analyses exactes des tendances quant au temps qu'il a fallu pour régler les affaires et au temps pendant les affaires demeurent en attente de règlement.
- **Le Ministère n'a pas de politique officielle sur les examens de la qualité des données saisies dans FRANK.** Le Ministère a mis en place un processus d'examen de la qualité des données et des lignes directrices à l'intention des gestionnaires et des superviseurs de chaque palais de justice afin d'examiner l'exactitude et l'exhaustivité des données dans FRANK. Nous avons toutefois constaté qu'aucun des sept palais de justice que nous avons visités n'avait suivi les lignes directrices du Ministère de façon uniforme en 2018-2019. Par conséquent, le Ministère ne

savait pas quels types d'erreurs de saisie des données étaient les plus courants ni pourquoi des erreurs étaient commises. Ainsi, il n'a pas été en mesure d'empêcher la récurrence de ces erreurs au moyen de la formation ou de l'ajout de contrôles du système sur la saisie des données dans le système FRANK. Qui plus est, il ignorait l'étendue des données inex-actes dans le système.

Le Ministère fait appel à des fournisseurs de services tiers pour la prestation d'un certain nombre de services, comme la prise en charge et la médiation sur place et à l'extérieur, et les services d'information et d'orientation pour le processus devant les tribunaux de la famille. Entre 2014-2015 et 2018-2019, les dépenses du Ministère au titre des contrats conclus avec 17 fournisseurs de services variaient entre 6,9 millions de dollars et 7,2 millions de dollars par année. Au cours de la même période, il y a eu en moyenne 4 500 cas de médiation par année, relatifs à des affaires de droit de la famille devant les tribunaux et hors de ceux-ci. Près de 80 % de ces affaires ont été entièrement ou partiellement réglées par la médiation. Nous avons notamment constaté ce qui suit au sujet de la gestion des contrats par le Ministère :

- **Le Ministère paie pour la disponibilité des médiateurs dans les palais de justice, et pas nécessairement pour le travail de médiation effectué.** Entre 2014-2015 et 2018-2019, le Ministère a payé en moyenne 2,8 millions de dollars par année pour environ 34 450 heures de médiation sur place par année, mais seulement 7 200 heures, ou 20 %, représentaient de la médiation ou de travail lié à la médiation. Le solde d'environ 27 250 heures, soit 80 %, a été facturé pour la disponibilité sur place seulement. En vertu des contrats en vigueur, les fournisseurs de services facturent au Ministère le nombre d'heures pendant lesquelles un médiateur est disponible au palais de justice, et non le nombre d'heures de travail de médiation effectuées. Les factures soumises par les

fournisseurs de services n'indiquaient pas le type de travail, le cas échéant, qui était effectué par les médiateurs pour 80 % des heures totales facturées pour la disponibilité sur place.

- **Le Ministère n'exerce pas une surveillance adéquate des paiements versés aux fournisseurs de services.** Les fournisseurs de services facturent chaque mois au Ministère les services qu'ils fournissent, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel prédéterminé. Le Ministère compte sur les fournisseurs de services pour facturer avec exactitude les services fournis, mais ne vérifie pas si les fournisseurs ont effectué les heures facturées.
- **Le recours aux services de médiation financés par le Ministère varie selon le niveau de participation dans les différents palais de justice.** Lorsqu'elle est utilisée de façon appropriée, la médiation peut être plus rentable tant pour les parties que pour le Ministère pour le règlement des affaires de droit de la famille. Par exemple, nous avons constaté que, dans les endroits où le nombre moyen de cas admissibles était inférieur à 750, les pourcentages d'affaires dirigées vers la médiation allaient en moyenne d'un creux de 2 % à un sommet de 17 % entre 2014-2015 et 2018-2019. Toutefois, le Ministère n'a pas effectué d'analyse pour déterminer pourquoi certains fournisseurs de services ont reçu plus de cas que d'autres.

Nous avons également observé ce qui suit :

- **Le Programme des agents de règlement des différends (le Programme) pourrait accroître les économies de coûts s'il était élargi.** Les agents de règlement des différends rencontrent les parties qui ont déposé une motion en modification d'une ordonnance judiciaire existante avant que les parties rencontrent un juge. Ce programme fait appel à des avocats principaux en droit de la famille nommés par des juges principaux régionaux de la Cour supérieure pour aider les parties

à régler leurs questions en suspens par le consentement. Au moment de notre audit, la Cour supérieure exploitait le programme dans 9 des 50 palais de justice où elle siège. Nous avons estimé que les économies nettes réalisées dans les neuf palais de justice participants s'élevaient à environ 355 000 \$ en 2018-2019.

- **Le Ministère n'avait pas de plan ferme pour atteindre son objectif de 2025 pour l'expansion de la Cour unifiée de la famille.** Depuis 1999, l'Ontario a une compétence juridique unifiée pour toutes les affaires de droit de la famille qui relève des Cours unifiées de la famille dans 17 palais de justice. Vingt ans plus tard, en mai 2019, le Ministère a unifié les compétences en droit de la famille dans 8 autres palais de justice, portant à 25 le nombre total de Cours unifiées de la famille. Les parties qui font appel à ces palais de justice doivent se présenter devant un seul tribunal seulement pour régler leurs affaires de droit de la famille. Par contre, les familles qui vivent dans les 25 autres endroits où ne siègent pas ces cours pourraient devoir faire appel à la Cour de l'Ontario et à la Cour supérieure pour régler leurs affaires de droit de la famille. En 2017, le Ministère, conjointement avec la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario, s'est fixé comme objectif d'achever l'expansion des cours unifiées de la famille dans toute la province d'ici 2025. En août 2019, le Ministère procédait toujours à une évaluation des besoins dans les 25 autres palais de justice pour réaliser l'expansion.

Le présent rapport renferme 17 recommandations consistant en 26 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion globale

Dans l'ensemble, nous avons constaté un manque de transparence dans l'obtention de l'accès à l'information pour pouvoir vérifier si les affaires

de protection de l'enfance ont été traitées dans les délais prescrits par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* dans l'intérêt véritable de l'enfant. Les représentants des cabinets de la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario et du juge en chef de la Cour supérieure de justice ont invoqué le paragraphe 87(8) de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* qui prévoit ce qui suit : « Nul ne doit publier, ni rendre publics des renseignements ayant pour effet d'identifier un enfant qui témoigne, qui participe à une audience ou qui fait l'objet d'une instance, ou un parent ou un parent de famille d'accueil de cet enfant ou un membre de la famille de cet enfant ». Cette disposition a servi de justification pour limiter l'accès de notre Bureau en ne nous fournissant pas les dossiers complets des affaires de protection de l'enfance que nous avons sélectionnées, même si nous avons informé les cabinets des juges en chef que nous n'avions pas l'intention de nommer des personnes dans le présent rapport.

Comme le ministère ne disposait pas de renseignements exacts et complets dans son système d'information, ni nous ni le Ministère n'avons pas été en mesure de déterminer le nombre de cas de protection de l'enfance qui étaient visés par les délais prescrits par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

L'accès aux dossiers complets de protection de l'enfance nous a d'abord été refusé. Bien que l'accès partiel aux dossiers nous ait été accordé par la suite, la communication de l'information a été retardée et limitée à une partie seulement de ce que nous avons demandé. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer les raisons des retards dans les affaires de protection de l'enfance ni les raisons pour lesquelles les délais prévus par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* étaient dépassés, ce qui pouvait exposer les enfants à des risques inutiles.

Nous avons également constaté que le Ministère n'assurait pas une gestion et une surveillance efficaces de ses contrats avec les fournisseurs de

services de médiation familiale et d'information dans l'ensemble de la province.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère du Procureur général (le Ministère) apprécie l'audit exhaustif des services des tribunaux de la famille mené par la vérificatrice générale et accueille favorablement ses recommandations sur la façon d'améliorer les services aux Ontariens qui souhaitent avoir accès à la justice pour les questions de droit de la famille.

L'accès à la justice dans les affaires de droit de la famille revêt une grande importance pour le Ministère, car il reconnaît l'incidence de ces affaires sur les participants au système des tribunaux de la famille. Le Ministère a lancé des initiatives qui feront une différence pour les Ontariens et appuieront l'utilisation efficace des ressources dans l'administration du système des tribunaux de la famille.

Bon nombre des recommandations formulées dans le présent rapport appuient les objectifs de l'actuelle stratégie de transformation du Ministère, qui met l'accent sur la modernisation du système de justice, et notamment l'accroissement des services en ligne pour le public et la rationalisation des processus judiciaires afin de réaliser des gains d'efficacité.

À mesure que le Ministère ira de l'avant, les recommandations formulées dans le présent audit aideront à orienter ses prochaines étapes et à cerner les points à améliorer. Le Ministère s'engage à travailler en étroite collaboration avec la magistrature, ainsi qu'avec d'autres partenaires clés du système de justice, dont les Services technologiques pour la justice et le ministère des Finances, afin d'assurer une approche sectorielle plus large pour donner suite aux recommandations de l'audit et de mieux servir la population de l'Ontario.

2.0 Contexte

2.1 Le système des tribunaux de la famille de l'Ontario

En Ontario, trois tribunaux traitent des affaires de droit de la famille : la Cour de l'Ontario, la Cour supérieure et la Cour de la famille de la Cour supérieure, souvent appelée la Cour unifiée de la famille.

En raison du partage des pouvoirs et des responsabilités des gouvernements fédéral et provinciaux dans la *Loi constitutionnelle*, le droit de la famille au Canada est un domaine de droit de compétence partagée entre les deux ordres de gouvernement. La Cour supérieure s'occupe principalement des affaires de droit de la famille régies par les lois fédérales, et la Cour de l'Ontario s'occupe des affaires de droit de la famille assujetties aux lois provinciales. La **figure 1** illustre la compétence des trois tribunaux relativement aux affaires de droit de la famille les plus courantes.

2.1.1 Cour unifiée de la famille

Les Cours unifiées de la famille permettent aux parties de traiter toutes leurs affaires de droit de la famille devant un même tribunal. Cela élimine le stress et la confusion chez les parties, en particulier celles qui doivent déterminer quel tribunal a la compétence pour régler leurs problèmes. Par exemple, un couple en instance de divorce dont le dossier comporte également une question de protection de l'enfance, et qui vit dans une municipalité où il existe une Cour unifiée de la famille, pourrait faire appel à un seul tribunal pour toutes ses questions juridiques. Par contre, les familles qui vivent dans un territoire où il n'y a pas de Cour unifiée de la famille devront faire entendre l'affaire de protection de l'enfance par un juge de la Cour de l'Ontario, tandis que le divorce devra être entendu par un juge de la Cour supérieure. En outre, les questions de droit de la famille sont souvent évolutives. Le tribunal qui répond aux besoins des parties

Figure 1 : Compétence en matière de droit de la famille en Ontario pour les questions de droit de la famille courantes

Source des données : Ministère du Procureur général

Questions de droit de la famille	Cour unifiée de la famille ¹	Cour supérieure de justice	Cour de justice de l'Ontario
Adoption	✓		✓
Pensions alimentaires pour enfants et conjoints	✓	✓	✓ ²
Garde des enfants et droit de visite	✓	✓	✓ ²
Protection de l'enfance	✓		✓
Partage des biens	✓	✓	
Divorce	✓	✓	
Violence familiale	✓	✓	✓
Application	✓		✓

1. La Division de la famille de la Cour supérieure de justice
2. Non liés à un divorce.

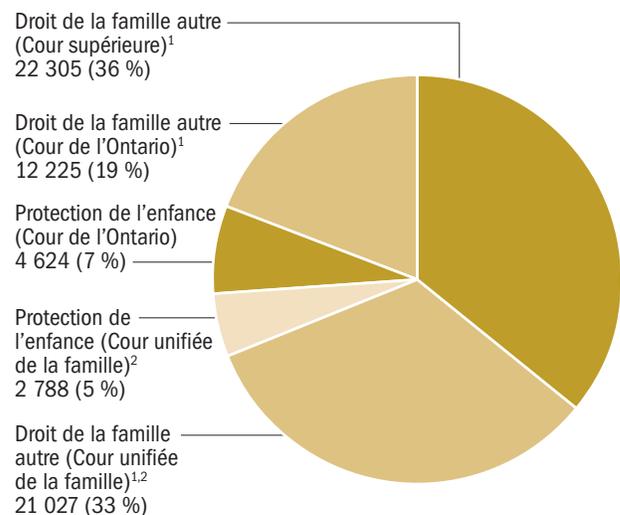
au début du processus pourrait ne pas être en mesure de traiter de questions qui se présenteront dans l'avenir. Une nouvelle affaire pourrait devoir être entendue par un autre tribunal, occasionnant ainsi des délais et de la frustration supplémentaires. Les Cours unifiées de la famille profiteraient en particulier aux parties qui ne sont pas représentées par des avocats. En 2018-2019, plus de 50 % des parties n'étaient pas représentées au moment où elles ont déposé des demandes ou des motions en modification d'une ordonnance judiciaire existante.

En Ontario, depuis 1999, les Cours unifiées de la famille ont une compétence unifiée pour entendre toutes les affaires de droit de la famille dans 17 palais de justice. Le 13 mai 2019, l'Ontario a unifié huit autres cours, portant à 25 le nombre total de Cours unifiées de la famille. À ces endroits, la Cour de l'Ontario perd effectivement sa compétence pour entendre des affaires de droit de la famille; ces causes sont transférées à la Cour unifiée de la famille qui relève de la Cour supérieure. Dans les 25 autres cours de la famille, la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario s'occupent des affaires de droit de la famille conformément aux compétences prescrites qui sont énumérées à la **figure 1**.

La **figure 2** montre la ventilation des affaires de droit de la famille reçues par type et par tribunal

Figure 2 : Affaires de droit de la famille reçues, Cour de justice de l'Ontario (Cour de l'Ontario), Cour supérieure de justice (Cour supérieure) et Cour unifiée de la famille, 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général



1. Les affaires de droit de la famille comprennent les affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance comme le divorce, la garde des enfants et le droit de visite, la pension alimentaire pour enfants et le conjoint, et l'adoption.
2. La Cour unifiée de la famille est une division de la Cour supérieure.

en 2018-2019. Le pourcentage d'affaires reçues par chaque tribunal est demeuré relativement stable entre 2014-2015 et 2018-2019.

2.2 Affaires de droit de la famille

Le droit de la famille porte sur les droits et les responsabilités des personnes dans les rapports familiaux, soit les enfants, les conjoints et les parents. Les personnes mariées ou en union de fait ont certains droits et responsabilités les unes envers les autres en vertu du droit de la famille. Les personnes qui ont des enfants ont des droits et des responsabilités supplémentaires à l'égard de leurs enfants.

La *Loi sur le divorce*, de compétence fédérale, ainsi que les lois provinciales, soit la *Loi sur le droit de la famille*, la *Loi portant réforme du droit de l'enfance* et la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, s'appliquent aux familles et aux enfants. Les questions les plus courantes traitées par la Cour de la famille sont les suivantes :

- divorce – pour les couples mariés, un divorce doit être prononcé par la Cour pour mettre fin au mariage, et un conjoint doit être divorcé pour se remarier;
- garde des enfants et droit de visite – les parents qui se séparent doivent déterminer où les enfants vivront et combien de temps ils passeront avec chaque parent, et quel parent prendra les décisions importantes concernant les soins des enfants;
- pension alimentaire pour enfants et conjoint – tous les parents sont responsables du soutien financier de leurs enfants à charge, et les conjoints peuvent être responsables du soutien financier l'un de l'autre;
- partage des biens familiaux – lorsque les couples mariés et les conjoints de fait se séparent, ils doivent partager tout montant d'argent ou bien qu'ils ont acquis pendant leur mariage;
- services de protection de l'enfance – les tribunaux peuvent aider les enfants et les jeunes qui ont subi ou qui risquent de subir des mauvais traitements ou de la négligence;
- violence familiale – les tribunaux de la famille peuvent rendre des ordonnances d'interdiction ou des ordonnances de possession exclusive

du foyer conjugal dans les cas de violence familiale.

En 2018-2019, les Cours de la famille ont été saisies d'environ 62 970 affaires de droit de la famille. Environ 7 410, ou 12 % de celles-ci étaient des cas de protection de l'enfance. Consultez l'**annexe 1** pour obtenir des renseignements sur les participants au processus de la Cour de la famille.

2.2.1 Affaires de protection de l'enfance

En droit de la famille, des délais sont prévus par la loi pour certaines étapes d'une affaire de protection de l'enfance, y compris le moment où l'enfant est confié aux soins et à la garde d'une société de façon provisoire. Si les parents ne sont pas en mesure de s'occuper de leurs enfants comme il se doit, des plans sont élaborés en vue d'obtenir des soins permanents en temps opportun.

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (la Loi) énonce les pouvoirs et les responsabilités des sociétés d'aide à l'enfance, qui protègent les enfants et les jeunes qui subissent ou risquent de subir des préjudices, comme les mauvais traitements ou la négligence.

Si la société soupçonne qu'un enfant risque de subir un préjudice, une société d'aide à l'enfance (la société) peut demander une ordonnance de la cour pour surveiller le ou les parents et l'enfant, ou retirer l'enfant d'un milieu dangereux, si le risque de préjudice est trop grave. Dans ce dernier cas, la société peut confier l'enfant aux soins d'une autre personne, comme un parent ou un parent d'accueil. Voir l'**annexe 2** pour un aperçu du processus d'une affaire de protection de l'enfance.

Pendant que l'affaire est en instance, le tribunal peut ordonner que l'enfant, dont la garde et les soins temporaires sont confiés à une société, vive avec une autre personne, comme un parent d'accueil, jusqu'à ce que l'affaire soit réglée, après quoi le tribunal rend une décision définitive quant à l'endroit où l'enfant devrait vivre.

Si le tribunal conclut que l'enfant a besoin de protection et qu'il est convaincu qu'une ordonnance

du tribunal est nécessaire pour protéger l'enfant à l'avenir, le tribunal peut rendre une ordonnance définitive pouvant inclure les éléments suivants :

- Ordonnance de surveillance – l'enfant est confié aux soins et à la garde d'un parent ou d'une autre personne, sous la surveillance de la société.
- Soins d'une société de façon provisoire – l'enfant est confié aux soins et à la garde d'une société. La société peut placer l'enfant, par exemple en famille d'accueil, pendant un maximum de 18 ou de 30 mois, selon l'âge de l'enfant.
- Soins d'une société de façon prolongée – l'enfant est confié aux soins d'une société jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 18 ans. La société place l'enfant, par exemple en famille d'accueil ou dans un foyer de groupe, et l'enfant peut être adopté.

Lorsqu'un enfant est confié aux soins d'une société de façon provisoire, la Loi énonce différentes exigences pour deux groupes d'âge :

- Dans le cas d'un enfant de moins de six ans, la Loi permet que les enfants de moins de six ans soient confiés aux soins d'une société de façon provisoire pendant une période maximale d'un an avant qu'une décision définitive soit prise au sujet de leur placement. La période pendant laquelle un enfant peut être confié aux soins d'une société de façon provisoire est assujettie à une prolongation maximale de six mois, si cela est dans l'intérêt véritable de l'enfant. Lorsqu'un enfant est pris en charge de façon provisoire, à la fin de la période de 12 mois ou de 18 mois, avec une prolongation, le tribunal doit rendre une ordonnance soit pour le placer en permanence sous la garde de la société, soit pour le retirer de la garde et des soins de la société en le retournant au ou aux parents ou en le confiant aux soins d'une autre personne, comme un membre de la famille, bien que ce placement puisse être assujetti à la surveillance de la société.

- Dans le cas d'un enfant âgé de 6 à 17 ans, la Loi permet qu'il soit confié aux soins d'une société de façon provisoire pendant une période maximale de 2 ans. L'ordonnance de soins provisoires peut faire l'objet d'une prolongation maximale de 6 mois, si cela est dans l'intérêt véritable de l'enfant. À la fin de la période de 2 ans, ou de 30 mois, avec une prolongation, le tribunal doit rendre une ordonnance soit pour confier l'enfant en permanence aux soins d'une société de façon prolongée, soit pour le retirer de la garde et des soins de la société en le retournant au ou aux parents ou en confiant l'enfant aux soins d'une autre personne, comme un membre de la famille, bien que ce placement puisse être assujetti à la surveillance de la société.

Lorsqu'elle prend des décisions dans des affaires de protection de l'enfance où une ordonnance est rendue pour placer l'enfant confié aux soins d'une société de façon provisoire, la cour doit respecter ces délais imposés par la loi. La Loi calcule ces délais à partir du premier jour où l'enfant a été confié aux soins et à la garde d'une société. Il incombe à la cour de veiller à ce que l'enfant ne demeure pas dans un arrangement de soins temporaires incertain au-delà des délais prévus par la loi.

De plus, les *Règles en matière de droit de la famille*, un règlement pris en vertu de la Loi sur les tribunaux judiciaires adoptée il y a 20 ans, précisent les délais que doivent respecter les causes portant sur la protection d'un enfant pour faire progresser les affaires dans le système en temps opportun. L'**annexe 3** présente les étapes d'une affaire de protection de l'enfance, une description de chaque étape et les délais respectifs prévus par le règlement.

2.2.2 Affaires de droit de la famille autres que celles de protection de l'enfance (affaires de droit de la famille autres)

La *Loi sur le droit de la famille* et la *Loi sur le divorce* établissent le cadre législatif et énoncent les

procédures pour régler les affaires d'un mariage suivant la rupture d'une relation. Ces questions sont notamment la pension alimentaire pour le conjoint et les enfants, le partage des biens et la possession du foyer conjugal. La *Loi portant réforme du droit de l'enfance* traite de questions comme la garde des enfants et le droit de visite. L'**annexe 4** explique les principales étapes de ces types d'affaires de droit de la famille.

Le système du droit de la famille de l'Ontario encourage les parties à une affaire de droit de la famille autre que les cas de protection de l'enfance à régler leurs différends sans procès. En 2018-2019, seulement de 8 % à 10 % de toutes les comparutions prévues devant la Cour de la famille faisaient partie d'un procès. Le juge de la Cour de la famille consacre la plus grande partie de son temps à faciliter le règlement des différends au moyen de conférences relatives à la cause et de conférences en vue d'un règlement amiable.

La loi ne prévoit aucun délai pour les affaires de droit de la famille autre que les cas de protection de l'enfance, sauf s'il s'agit d'une première audience concernant le droit de visite et la garde d'un enfant, celle-ci devant avoir lieu dans les six mois suivant le dépôt de la demande. La mesure dans laquelle les parties sont prêtes et disposées à aller de l'avant est le principal facteur de progression de l'affaire, mais les tribunaux devraient être disponibles lorsque les parties ont besoin de leurs services.

Comme le montre le **figure 1**, la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario entendent les affaires de droit de la famille autres.

La Cour supérieure a établi des *Pratiques exemplaires en droit de la famille* pour la mise au rôle et la conduite des affaires de droit de la famille afin d'orienter chaque affaire vers un règlement sans retard indu du tribunal. La Cour supérieure nous a fourni ses *Pratiques exemplaires en droit de la famille*, qui établissent comme suit les délais maximaux de mise au rôle des étapes demandées par les parties :

- conférences relatives à la cause – dans un délai de 4 à 6 semaines

- conférences en vue d'un règlement amiable – dans les 8 semaines
- motions courtes – dans les 4 semaines
- motions longues – dans un délai de 8 à 12 semaines;
- procès courts – dans un délai de 8 à 12 semaines.

La Cour de l'Ontario a établi et publié les *Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille*, mais elle ne précise pas les délais maximaux pour la mise au rôle des étapes à la demande des parties. Elle ne recueille des renseignements que sur le temps qu'il faut pour mettre au rôle une première comparution après le dépôt d'une demande devant le tribunal.

2.3 Services visant à aider les parties à simplifier et à résoudre plus rapidement leurs affaires de droit de la famille

Il peut être coûteux pour les parties de s'adresser au tribunal pour régler des questions de nature familiale. Elles doivent payer les frais juridiques, s'absenter du travail et payer les frais de garde des enfants pour se présenter au tribunal. Il s'agit également d'un processus stressant et épuisant sur le plan émotionnel. Le Forum canadien sur la justice civile a signalé en 2016 que [traduction] « plus de la moitié (51 %) des personnes qui ont déclaré avoir un problème juridique [en droit civil ou de la famille] ont vécu du stress ou des difficultés émotionnelles qui découlent directement de ce problème ». Pour atténuer le stress, des services devraient être offerts, au besoin, pour permettre aux parties en cause dans des affaires de droit de la famille de régler les questions par la médiation ou de les régler plus rapidement, et pour appuyer les tentatives d'en arriver à un règlement, plutôt que de suivre un processus judiciaire long et coûteux.

2.3.1 Services de médiation familiale et d'information

Depuis 2011, le ministère du Procureur général (le Ministère) offre des services de médiation familiale et d'information dans tous les palais de justice qui traitent des affaires de droit de la famille. Ces palais de justice sont appelés « palais de justice principaux » par le Ministère. Ils ont des installations pour les comparutions et fournissent également des services et des fonctions administratifs de classement de documents et autres.

Le Ministère conclut des contrats avec des fournisseurs de services tiers pour la prestation d'un éventail de services associés au processus devant les tribunaux de la famille. Consultez l'**annexe 5** pour connaître les principaux points d'accès à ces services et le processus de médiation d'une affaire :

- Réception de demandes de médiation et séances de médiation sur place – gratuites pour les parties et visant à régler des questions circonscrites au palais de justice le jour de la comparution. Chaque séance de médiation dure habituellement de 2 à 3 heures, ce qui comprend l'évaluation initiale des parties et la médiation, le cas échéant.
- Réception de demandes de médiation et séances de médiation à l'extérieur – offertes à un taux subventionné allant de 5 \$ l'heure à 105 \$ l'heure pour chaque partie, selon son revenu et le nombre de personnes à charge. Ces services sont habituellement offerts dans les bureaux du fournisseur de services ou du médiateur.
- Information et orientation – offerts par le coordonnateur des services d'information et d'orientation du Centre d'information sur le droit de la famille dans les palais de justice où siège la Cour de la famille, ils sont gratuits et offerts à tous. Le coordonnateur prend connaissance des problèmes liés au droit de la famille de la personne et la dirige vers les services appropriés, comme un refuge et des services juridiques.

- Séances d'information — gratuites pour les personnes en cause dans certains types d'affaires de droit de la famille et pour le public, afin de fournir de l'information sur des sujets comme les effets de la séparation et du divorce sur les parties et les enfants, le processus judiciaire et les options de règlement extra-judiciaire des différends comme la médiation. Ces séances sont habituellement données dans les palais de justice, soit pendant la journée, soit après les heures de travail.

Lorsqu'elles sont efficaces, des solutions de rechange comme la médiation peuvent éviter que des affaires moins complexes se retrouvent devant la cour et ainsi maximiser l'utilisation des ressources judiciaires. Entre 2014-2015 et 2018-2019, il y a eu en moyenne 4 500 cas de médiation par année, dans des affaires de droit de la famille qui étaient devant les tribunaux et à l'extérieur de ceux-ci. Près de 80 % de ces affaires ont été entièrement ou partiellement réglées par la médiation.

Le Ministère a toujours conclu avec des fournisseurs de services des contrats de trois ans, comportant une option de deux périodes de prolongation d'un an, à sa discrétion. Les derniers contrats signés avec 17 fournisseurs de services ont pris fin le 31 mars 2019; les nouveaux contrats, qui sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2019, ont été signés avec 16 des mêmes fournisseurs de services. Les fournisseurs facturent tous les mois au Ministère leurs services en fonction de taux horaires jusqu'à concurrence d'un montant annuel maximal prédéterminé. Entre 2014-2015 et 2018-2019, les dépenses du Ministère au titre de ces contrats ont augmenté d'environ 5 %, passant de 6,9 millions de dollars à 7,2 millions de dollars par année. Le montant annuel maximal était de 7,5 millions de dollars par année. Consultez le **figure 3** pour une ventilation du montant annuel payé par type de service pendant la durée du dernier contrat. L'**annexe 6** énumère les 17 fournisseurs de services et les montants payés par le Ministère en 2018-2019.

Figure 3 : Ventilation des dépenses par type de service, de 2014-2015 à 2018-2019 (en millions de dollars)

Source des données : Ministère du Procureur général

Service	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	Variation sur cinq ans (%)
Médiation sur place	2,53	2,55	2,81	2,96	2,99	18,18
Services de coordination de l'information et de l'orientation	3,00	2,91	2,89	2,88	2,92	2,67
Médiation à l'extérieur	0,74	0,72	0,69	0,67	0,74	—
Médiation à l'extérieur – réception	0,42	0,40	0,39	0,38	0,39	(7,14)
Séance d'information	0,21	0,20	0,20	0,20	0,20	(4,76)
Total	6,90	6,78	6,98	7,09	7,24	4,93

Remarque : Le Ministère a conclu 46 contrats avec 17 fournisseurs de services pour la période allant de 2014-2015 à 2018-2019 afin de fournir des services dans 50 emplacements de la Cour de la famille. Certains contrats incluaient plus d'un emplacement.

2.3.2 Programme des agents de règlement des différends

Les agents de règlement des différends rencontrent les parties qui ont déposé une motion en modification d'une ordonnance judiciaire existante, comme une ordonnance relative à la garde d'enfants, avant que les parties rencontrent un juge. Le programme a été élaboré pour aider les parties à régler leurs questions en suspens par le consentement au début de leur procédure judiciaire, avec l'aide d'un agent de règlement des différends plutôt que d'un juge. Les agents de règlement des différends sont des avocats principaux de la famille nommés par un juge principal régional de la Cour supérieure. Toutefois, contrairement à un juge, ils ne peuvent rendre eux-mêmes des ordonnances ou adjuger des dépens aux parties. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, ils organisent les questions de l'affaire pour qu'elle soit « prête à être soumise à un juge » et, au besoin, obtiennent une ordonnance signée par un juge pour la communication de renseignements.

Le programme a été lancé en 1996 par la Cour supérieure dans un palais de justice de Toronto. Il a été élargi à huit autres tribunaux entre 2012 et 2015. Au moment de notre audit, le programme était en place dans neuf palais de justice. Il est habituellement offert à raison d'une à quatre séances par semaine selon le palais de justice. Les

agents de règlement des différends reçoivent 250 \$ par séance, pour chaque jour où ils doivent offrir le programme, ce qui est nettement inférieur au salaire quotidien du juge. En 2018-2019, les dépenses totales du programme s'élevaient à 169 000 \$.

2.3.3 Outil en ligne pour les pensions alimentaires pour enfants

Depuis le 4 avril 2016, les parents et les fournisseurs de soins admissibles de l'Ontario peuvent établir et mettre à jour des ententes de pension alimentaire pour enfants, sans s'adresser à la Cour de la famille, au moyen de l'outil en ligne Pensions alimentaires pour enfants. Un parent peut demander d'utiliser l'outil pour établir ou modifier une entente de pension alimentaire pour enfants; l'autre parent peut accepter ou refuser la demande d'utilisation de l'outil. L'outil coûte 80 \$ par personne par utilisation.

Les utilisateurs donnent leur consentement et fournissent les renseignements exigés au moyen de l'outil en ligne. Le personnel du ministère des Finances calcule ensuite le montant de la pension alimentaire en utilisant les renseignements sur le revenu fournis par les parents ou en accédant directement aux renseignements sur le revenu de l'Agence du revenu du Canada, et émet un avis. Cette pension alimentaire pour enfants est exécutoire, comme une ordonnance du tribunal. Les

personnes qui utilisent l'outil avec succès n'ont pas besoin de se présenter devant la Cour de la famille pour établir ou modifier une pension alimentaire pour enfants, ce qui leur permet d'économiser des frais juridiques, ainsi que le temps et les coûts nécessaires pour comparaître devant le tribunal. Si un plus grand nombre de personnes utilisent ce système avec succès, les ressources judiciaires pourront être utilisées pour les affaires plus complexes.

Le ministère du Procureur général a dirigé l'élaboration de l'outil. Il a été financé conjointement par le ministère du Procureur général, le ministère des Finances, le Bureau des obligations familiales (qui perçoit, verse et fait respecter les paiements de pension alimentaire ordonnés par la Cour) et ServiceOntario. Le coût total de sa mise en œuvre a été de 5,7 millions de dollars. Le ministère du Procureur général paie des frais de fonctionnement permanents de 350 000 \$ à 410 000 \$ par année. La **figure 4** montre les coûts de mise en œuvre, les coûts d'exploitation et les revenus perçus entre 2014-2015 et 2018-2019.

2.4 Soutien administratif du Ministère aux Cours de la famille

Le Ministère fournit des services de soutien à tous les tribunaux, y compris ceux qui entendent des affaires de droit de la famille. Le personnel de la

Division des services aux tribunaux (la Division) du Ministère assure notamment les services suivants :

- fournit un soutien judiciaire à l'intérieur et à l'extérieur des salles d'audience; le personnel agit sous la direction du fonctionnaire judiciaire lorsqu'il aide la magistrature dans les affaires qui lui sont confiées en vertu de la loi;
- aide les membres du public qui se présentent aux comptoirs des tribunaux pour le traitement des demandes et des documents;
- tient les dossiers judiciaires et saisit les données dans le système de gestion des dossiers de droit de la famille FRANK.

Système de suivi des dossiers de droit de la famille

La Division utilise le système d'information FRANK pour faire le suivi des dossiers de droit de la famille. La Division est responsable de la collecte et de la qualité des données des tribunaux. Le Ministère stocke, tient à jour, archive, diffuse et utilise ces données sous la direction de la magistrature. Il assure le suivi de renseignements comme les noms des parties, les types d'affaires, les dates et les lieux où les demandes sont déposées, les dates et les types de documents soumis et les dates des étapes judiciaires.

Figure 4 : Outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants – Coûts de mise en œuvre et de fonctionnement, et recettes perçues, de 2014-2015 à 2018-2019 (en millions de dollars)

Source des données : Ministère du Procureur général

	2014-15 à 2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	Total
Coût de mise en œuvre ¹	5,70	–	–	–	5,70
Coût de fonctionnement ²	–	0,40	0,41	0,35	1,16
Coût total	5,70	0,40	0,41	0,35	6,86
Recettes perçues ³	–	0,01	0,02	0,03	0,06
Coût net	5,70	0,39	0,39	0,32	6,80

1. Financé sur deux exercices (2014-2015 et 2015-2016) par ServiceOntario (4,1 millions de dollars), le ministère des Finances (0,8 million de dollars), le Bureau des obligations familiales (0,5 million de dollars) et le ministère du Procureur général (0,3 million de dollars).

2. Payé uniquement par le ministère du Procureur général.

3. Les frais d'utilisation du service peuvent être annulés si les personnes qui utilisent l'outil satisfont aux conditions énoncées dans le règlement respectif en vertu de la *Loi sur l'administration de la justice*.

Le personnel de la Cour doit saisir les données dans le système FRANK lorsque les parties soumettent des documents. Après chaque étape judiciaire, le personnel doit récupérer les dossiers physiques, y compris les annotations du juge, et saisir les dates d'ajournement ou les ordonnances rendues, le cas échéant.

3.0 Objectif et portée de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le ministère du Procureur général (le Ministère) avait mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour accomplir les tâches suivantes :

- utiliser de manière efficace et rentable les ressources du Ministère affectées aux tribunaux;
- appuyer le règlement des affaires de droit de la famille en temps opportun, en assurant la prestation uniforme des services judiciaires dans l'ensemble de la province, conformément aux lois applicables et aux pratiques exemplaires;
- mesurer périodiquement les résultats et la prestation efficace des services judiciaires et en rendre compte publiquement afin de contribuer à un système de justice rapide, équitable et accessible.

Avant de commencer nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit que nous allions utiliser pour atteindre l'objectif de notre audit. Ces critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables ainsi que des études internes et externes. La haute direction du Ministère a examiné et accepté notre objectif et les critères connexes, dont la liste figure à l'**annexe 7**.

Nous avons mené notre audit principalement au Ministère et dans les sept palais de justice couvrant les sept régions que nous avons visitées de janvier à août 2019. Les sept palais de justice étaient Newmarket, Ottawa, Sault Ste. Marie, Thunder Bay,

Milton, Windsor et le 311, rue Jarvis, Toronto. Pour choisir les palais de justice, nous avons eu recours à des facteurs comme le nombre d'affaires reçues et la tendance observée dans le nombre d'affaires reçues, le nombre moyen de jours requis pour régler une affaire de droit de la famille, le nombre d'affaires en attente de règlement et d'autres observations faites au cours de notre audit qui nous ont incités à pousser plus loin notre examen.

Nous avons obtenu du Ministère une déclaration écrite indiquant qu'en date du 14 novembre 2019 il nous avait fourni tous les renseignements dont il disposait et qui pourraient avoir une incidence importante sur les conclusions du présent rapport, à l'exception des affaires décrites dans la section Limitation de la portée.

Notre travail d'audit a porté principalement sur des renseignements datant de trois à cinq ans et sur l'analyse des tendances des cinq dernières années. Nous avons également examiné des renseignements pertinents provenant d'autres provinces canadiennes.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- Nous avons interviewé la haute direction et le personnel concerné, et avons examiné les données connexes, les dossiers d'affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance ainsi que d'autres documents au bureau principal du Ministère et dans les sept palais de justice.
- Nous avons parlé à la haute direction du Cabinet de la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario (Cour de l'Ontario) et du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure de justice (Cour supérieure).
- Nous avons parlé à des représentants d'Aide juridique Ontario, du Bureau de l'avocat des enfants, du Bureau des obligations familiales, de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance, de l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario, de certaines sociétés d'aide à l'enfance, de certains fournisseurs de services de médiation familiale et d'information et de l'Ontario

Association for Family Mediation pour connaître leurs points de vue sur les services de la Cour de la famille en particulier.

- Nous avons retenu les services d'un expert-conseil de l'Ontario qui possède une vaste expérience et une expertise en droit de la famille.
- Nous avons examiné les questions pertinentes soulevées dans notre rapport d'audit de 2008 intitulé « Services aux tribunaux ».
- Nous avons revu le travail effectué par l'équipe d'audit interne du Ministère et avons examiné les résultats de ces audits pour déterminer la portée du présent audit d'optimisation des ressources.

Limitation de la portée

En vertu de la *Loi sur le vérificateur général*, le vérificateur général doit indiquer dans son rapport annuel de l'exercice s'il a reçu tous les renseignements et explications nécessaires pour faire son travail. L'article 10 de la *Loi sur le vérificateur général* prévoit en partie ce qui suit : « Le vérificateur général a le droit d'avoir libre accès à tous les livres, comptes, registres financiers, fichiers informatiques, rapports, dossiers ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien qui appartiennent aux ministères, aux organismes de la Couronne, aux sociétés contrôlées par la Couronne ou aux bénéficiaires de subventions, selon le cas, ou qu'ils utilisent, et que le vérificateur général estime nécessaires pour exercer les fonctions que lui attribue la présente loi ».

De plus, le protocole d'entente signé par le procureur général et la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario en 2016 stipule ce qui suit au paragraphe 3.4 : « Le vérificateur provincial peut, dans le cadre d'une vérification concernant le ministère, mener une vérification des affaires financières et administratives de la Cour de justice de l'Ontario, y compris celles du Cabinet du juge en chef ».

Bien que le personnel du Ministère ait coopéré en nous rencontrant lors de nos visites des

tribunaux, notre accès à l'information et aux documents clés qui sont nécessaires pour effectuer les travaux d'audit requis a été grandement limité, principalement en ce qui a trait à la mise au rôle des cours et aux affaires de protection de l'enfance. Nous revenons sur notre accès restreint aux questions liées à la mise au rôle des tribunaux au **chapitre 2, Opérations judiciaires**, du présent volume.

Nous avons demandé l'accès aux dossiers de protection de l'enfance pour examiner un échantillon de dossiers d'affaires de protection de l'enfance et déterminer si des processus efficaces et efficients de prestation de services judiciaires sont en place pour ces affaires, comme l'exigent les lois applicables, notamment la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et les *Règles en matière de droit de la famille* en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. Toutefois, on a refusé à notre Bureau l'accès complet aux documents dont nous avons besoin pour mener à bien notre travail dans ce domaine.

Les représentants du Cabinet de la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario et du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure de justice ont invoqué le paragraphe 87(8) de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* :

Nul ne doit publier, ni rendre publics des renseignements ayant pour effet d'identifier un enfant qui témoigne, qui participe à une audience ou qui fait l'objet d'une instance, ou un parent ou un parent de famille d'accueil de cet enfant ou un membre de la famille de cet enfant.

Cette clause a servi de justification pour limiter l'accès de notre Bureau en ne nous fournissant pas les dossiers complets de protection de l'enfance que nous avons sélectionnés, bien que nous ayons informé les cabinets des juges en chef que nous n'avions pas l'intention d'identifier des personnes dans le présent rapport. Notre objectif était de déterminer pourquoi les cours n'ont pas pu respecter les délais prescrits dans les affaires de protection de l'enfance.

Après des demandes de vérification répétées et une longue attente, le ministère, avec l'approbation des deux cabinets des juges en chef, n'a fourni qu'une partie limitée des documents demandés, comme suit :

- En ce qui concerne les 85 cas sélectionnés, nous avons reçu des rapports sur l'historique des dossiers dont les noms des enfants et des parties ont été caviardés. Le rapport sur l'historique d'un cas indique les dates et les types d'étapes prévues ou franchies, ainsi que les ordonnances rendues. Toutefois, il n'explique pas, par exemple, pourquoi de nombreux ajournements ont été accordés, même lorsqu'il semble que les affaires aient déjà dépassé les délais prévus par la loi.
- Dans 15 des 85 cas sélectionnés, nous avons reçu les annotations des juges dans chaque cas (dont la plupart sont manuscrites) et les ordonnances dans lesquelles les noms des enfants et des parties ont été masqués. Ces annotations manuscrites ont été faites par les juges pour documenter les faits et les délais clés d'une affaire et sont considérées comme faisant partie des ordonnances judiciaires. Toutefois, comme ces notes ont été rédigées à la main et caviardées, certaines d'entre elles n'étaient pas suffisamment lisibles pour que nous puissions comprendre pleinement les détails de chaque cas.

Étant donné qu'on nous a refusé l'accès complet aux dossiers de cas, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si la durée de la prise en charge des enfants en cause dépassait les délais prescrits dans la loi et les raisons des retards. Nous avons fait de nouvelles demandes, mais la Division des services aux tribunaux a refusé de permettre à son personnel de nous aider à déterminer les raisons pour lesquelles certaines affaires étaient retardées, les raisons pour lesquelles certaines autres demeuraient non résolues et les raisons pour lesquelles certains ajournements avaient été accordés, ainsi qu'à répondre à d'autres questions sur les décisions finales rendues par les tribunaux. La direction de la

Division a répondu que le personnel du Ministère n'était pas en mesure de commenter les décisions rendues par les tribunaux.

Nous avons ensuite demandé aux deux cabinets des juges en chef de justifier certains de ces retards. Un représentant du Cabinet de la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario a répondu que nos questions d'audit portaient sur la gestion judiciaire des instances, ce qui ne s'inscrivait pas dans la portée du mandat d'audit. Un représentant du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure de justice a affirmé que les annotations des juges parlent d'elles-mêmes et qu'il n'était pas approprié que leur bureau tente de les interpréter.

L'**annexe 8** décrit les restrictions d'accès à l'information auxquelles nous avons été confrontés durant notre audit. L'**annexe 9** énumère certains des renseignements relatifs aux affaires de protection de l'enfance et de droit de la famille autres qui étaient accessibles au public. En ce qui concerne les renseignements relatifs aux affaires qui n'étaient pas accessibles au public, nous avons dressé la liste des renseignements précis que nous avons demandés et auxquels nous avons eu accès, par rapport à ceux que nous avons demandés, mais auxquels on nous a refusé l'accès pendant notre audit. Pour ce qui est des renseignements qui nous ont été refusés, nous expliquons pourquoi nous avons besoin de ces renseignements aux fins de notre audit et les répercussions du refus sur notre audit.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Malgré un accès limité, nous avons réussi à confirmer qu'il y a des retards dans le règlement des affaires de protection de l'enfance au-delà des délais prévus par la loi

4.1.1 Affaires non réglées de protection de l'enfance en instance depuis plus longtemps que les délais prévus dans la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

Nous avons constaté que 23 % (1 189) des 5 249 affaires de protection de l'enfance non réglées au 31 juillet 2019 avaient dépassé 18 mois. Des 1 189 affaires de protection de l'enfance, 762 avaient dépassé 30 mois. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, le tribunal ne peut rendre une ordonnance de soins provisoires visant à confier un enfant aux soins d'une société pendant une période supérieure à 18 mois pour les enfants de moins de 6 ans et de 30 mois pour les enfants âgés de 6 à 17 ans. Toutefois, dans les 1 189 dossiers de protection de l'enfance en

instance, le Ministère n'a pas fait de suivi et n'a donc pas été en mesure de déterminer combien d'enfants étaient confiés aux soins provisoires de la société dans le cadre d'une entente temporaire, comme un placement en famille d'accueil. En fait, certains cas n'étaient toujours pas réglés après plus de trois ans (**figure 5**). Des recherches et des études ont révélé que les enfants placés en famille d'accueil présentent des taux disproportionnellement élevés de problèmes physiques, de troubles du développement et de santé mentale. Par conséquent, il est préférable de régler ces dossiers le plus tôt pour le bien-être de chaque enfant. Cela est particulièrement vrai pour les enfants plus jeunes.

Pendant notre audit, on nous a refusé l'accès complet aux dossiers de protection de l'enfance (détails à la **section 3.0** et à l'**annexe 8**). Parmi les 85 dossiers de protection de l'enfance demandés, nous n'avons reçu que les rapports sur l'historique des dossiers caviardés, qui contiennent des listes des étapes judiciaires prévues et des ordonnances rendues. À la suite d'autres demandes, nous avons obtenu les annotations manuscrites et caviardées de juges pour seulement 15 des dossiers. Ces documents ne nous ont pas permis de déterminer si ces cas étaient même assujettis aux délais prévus par la loi et, le cas échéant, combien de ces cas l'étaient. De plus, nous n'avons pu confirmer les raisons

Figure 5 : Nombre d'affaires de protection de l'enfance en attente d'une décision, selon la durée de l'affaire, au 31 juillet 2019

Source des données : Ministère du Procureur général

Nbre de cas de protection de l'enfance en attente d'une décision au 31 juillet 2019		% du total
Moins de six mois	2 507	
De six mois à moins de 18 mois	1 553	
Total partiel (moins de 18 mois)	4 060	77
De 18 mois à moins de 30 mois	427	
De 30 mois à plus de 3 ans	762	
Total partiel (18 mois et plus)	1 189*	23
Total	5 249	100

* Ce nombre incluait la correction apportée à la suite des erreurs (1 517 affaires et 138 affaires) relevées par le Bureau du juge en chef de la Cour supérieure de l'Ontario et selon notre audit, tel que mentionné à la **section 4.1.4**.

pour lesquelles certains cas dépassaient les délais, compte tenu de l'intérêt véritable des enfants.

En nous fondant sur l'information tardive et limitée qui nous a été fournie, nous avons constaté que certains cas concernaient des enfants placés en famille d'accueil depuis beaucoup plus longtemps que le délai prescrit par la loi. Par exemple :

- En 2013, la Cour de l'Ontario a ordonné que deux enfants âgés de 6 et 8 ans soient placés temporairement dans une famille d'accueil après qu'une société d'aide à l'enfance (la société) les a retirés en raison d'inquiétudes concernant le bien-être des enfants. En 2017, quatre ans après le dépôt de l'affaire, la Cour a statué que les enfants avaient besoin de protection et a déterminé qu'un procès était nécessaire pour déterminer si les enfants devaient demeurer sous les soins de la société. À la fin de 2018, la Cour a entendu une motion présentée par la société en vue d'obtenir une ordonnance de placement prolongé des enfants. Quatre mois plus tard, au début de 2019, la Cour a accueilli la motion de la société établissant la permanence pour les deux enfants – cinq ans après le dépôt de l'affaire.
- En 2014, 5 enfants âgés de 3 à 14 ans ont été placés temporairement en famille d'accueil. Après une série de dates d'audience sur une période de près de 4 ans, la Cour a tenu un procès de 5 jours au début de 2018. Après environ 2 mois, la Cour a statué que les enfants avaient besoin de protection et que le procès devait continuer. Huit mois plus tard, le procès a repris pour une seule journée à la fin de 2018. Au début de 2019, la Cour a fixé deux dates de procès d'une journée plus tard en 2019. Au moment de notre audit, aucune décision définitive n'avait été rendue par la Cour, bien que les enfants aient déjà été placés en famille d'accueil temporaire depuis le dépôt de l'affaire presque de 6 ans auparavant.
- À l'automne 2017, une société a retiré un nouveau-né dès la naissance. À l'époque, la

Cour supérieure a ordonné que l'enfant soit placé temporairement en famille d'accueil. Au début de 2019, 15 mois après le dépôt de l'affaire par la société, un juge a rendu un jugement sommaire sur motion fondé sur des faits évidents de l'affaire, déterminant que l'enfant avait besoin de protection, et a rendu une ordonnance définitive pour que l'enfant soit confié aux soins d'une société de façon prolongée jusqu'à ce qu'il soit adopté. Le temps était un facteur particulièrement important dans ce cas, car les bébés deviennent très attachés à leurs premiers fournisseurs de soins.

- Deux enfants, âgés d'un an et de six ans, ont été placés en famille d'accueil temporaire en 2016. Le procès n'a eu lieu que deux ans plus tard, en 2018. La Cour de l'Ontario a statué que les enfants devaient être confiés aux soins de la société de façon prolongée. Toutefois, cette décision n'a été rendue par la Cour qu'à la fin de 2018, soit près de deux ans et demi après que l'affaire a été portée devant la Cour.

Nous avons également relevé deux décisions judiciaires accessibles au public dans lesquelles les enfants avaient été placés en famille d'accueil pendant une période plus longue que le délai prescrit par la loi.

- Dans une décision rendue en 2015, *C.M. c. Société de l'aide à l'enfance* de la municipalité régionale de Waterloo, la Cour d'appel de l'Ontario a conclu que les enfants en cause avaient été pris en charge pendant plus de cinq ans au moment de l'appel. Dans sa décision, la Cour a réitéré qu'aucun des délais prescrits par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* n'avait été un tant soit peu respecté dans cette affaire.
- Une décision rendue en 2017 par la Cour supérieure de justice dans l'affaire *Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa c. B.H.* concernait un enfant de 22 mois qui était sous les soins de la société de façon provisoire depuis sa naissance. La Cour supérieure a déclaré que le

[traduction] « législateur a exigé qu'un enfant de cet âge ne soit pas pris en charge pendant plus de 12 mois. Ce délai vise clairement à minimiser les effets négatifs que peuvent avoir sur un enfant l'instabilité et la perturbation qui résultent d'une application comme celle-ci. Le lien du garçon avec sa fournisseuse de soins provisoires est maintenant plus profond qu'il aurait dû l'être. Les retards dans les procédures judiciaires sont survenus, du moins en partie, à cause d'un manque de ressources judiciaires, car la Cour n'était pas disponible pour entendre l'affaire plus tôt. »

Pour surveiller et repérer les affaires de protection de l'enfance qui sont sur le point de dépasser les délais prescrits par la loi, les tribunaux ont besoin des renseignements essentiels suivants :

- 1) si l'enfant est confié aux soins d'une société de façon temporaire ou provisoire, notamment d'une famille d'accueil, et, dans l'affirmative, 2) depuis combien de temps l'enfant a été confié aux soins d'une société de façon temporaire ou provisoire, et 3) l'âge de l'enfant en cause. Toutefois, nous avons constaté que le système FRANK n'a pas la capacité de fournir ces renseignements essentiels au tribunal pour faciliter la surveillance proactive de ces cas. Par exemple, FRANK n'a pas pu indiquer combien des 1 189 cas en attente d'une décision depuis plus de 18 mois au 31 juillet 2019 concernaient des enfants confiés aux soins d'une société de façon provisoire, comme une famille d'accueil, soit les critères utilisés pour déterminer si les délais prescrits par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* s'appliquent. Sans cette fonctionnalité nécessaire dans le système FRANK, la seule façon pour le tribunal de surveiller ces éléments serait de récupérer chaque dossier physique et d'examiner les étapes judiciaires, comme les ordonnances rendues, et calculer manuellement le nombre de jours de prise en charge. C'est pourquoi nous avons demandé l'âge de l'enfant et si l'enfant a été confié aux soins d'une société de façon temporaire ou provisoire dans certains dossiers, afin que nous puissions calculer le nombre de jours de

prise en charge conformément aux délais prescrits par la loi. Toutefois, notre demande de renseignements a été refusée (nous expliquons la limitation de la portée à la **section 3.0**).

Nous avons constaté que le tribunal de l'État du Minnesota rend compte publiquement du temps qu'il faut pour trouver un foyer permanent aux enfants qui sont soustraits à la garde de leurs parents gardiens. Le tribunal s'est fixé comme objectif que 99 % de ces affaires de protection de l'enfance soient réglées dans les 18 mois suivant le retrait. Toutefois, l'Ontario ne fixe pas de cible de ce genre pour la gestion des affaires de protection de l'enfance.

RECOMMANDATION 1

Pour appuyer la protection des enfants pris en charge et le respect uniforme des délais prescrits par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec la magistrature pour effectuer un examen des affaires de protection de l'enfance et déterminer les situations où des systèmes et des processus judiciaires améliorés permettraient de régler les affaires plus rapidement.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de continuer à collaborer avec les cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice, ainsi qu'avec d'autres partenaires du système de justice, pour déterminer les raisons des retards dans les affaires de protection de l'enfance qui relèvent du mandat du Ministère. À cette fin, le Ministère continuera de chercher des moyens d'améliorer les systèmes et processus judiciaires, ce qui pourrait accélérer le règlement des affaires de protection de l'enfance.

Par exemple, en juin 2019, le Ministère a apporté des changements à l'information figurant dans les registres quotidiens des tribunaux pour que les dossiers de protection de l'enfance

qui y figurent indiquent la date de naissance de chaque enfant. Le fait d'indiquer ces renseignements dans le registre quotidien du tribunal (inclus auparavant seulement dans le dossier du tribunal lui-même), ainsi que les renseignements propres à l'affaire concernant la date de début de l'affaire, permet au juge qui entend l'affaire d'évaluer plus facilement les exigences pertinentes et les délais qui peuvent s'appliquer.

RECOMMANDATION 2

Pour appuyer la protection des enfants pris en charge et aider les tribunaux à gérer les affaires de protection de l'enfance dans les délais prescrits par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, nous recommandons que le ministère du Procureur général mette à niveau le système FRANK afin de surveiller et de suivre les renseignements essentiels, et notamment afin de savoir si un enfant est pris en charge par une société de façon temporaire ou provisoire, comme une famille d'accueil, et, le cas échéant, depuis combien de temps l'enfant a été confié aux soins d'une société de façon temporaire ou provisoire et l'âge de l'enfant en cause.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de travailler avec les Services technologiques pour la justice à la mise à niveau du système FRANK afin de saisir les paramètres recommandés pour aider les tribunaux à gérer les affaires de protection de l'enfance.

4.1.2 Les restrictions imposées à notre audit nous ont empêchées de déterminer si les dossiers de protection de l'enfance étaient gérés conformément aux meilleures pratiques de la Cour de justice de l'Ontario

La Cour de l'Ontario et la Cour supérieure ont toutes deux la responsabilité de gérer les affaires de protection de l'enfance. La Cour de l'Ontario a

publié ses *Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille* qui énoncent ce qui suit :

- « Les affaires [...] de protection de l'enfance, dont l'issue aurait une incidence sur le bien-être et la santé physique, émotionnelle ou mentale d'enfants dans leur vie quotidienne, devraient être considérées comme des dossiers qu'il est essentiel de traiter rapidement. Il faut tenir compte de ce facteur au moment d'établir le rôle des audiences dans ces affaires. »
- « De plus, il faut prévoir des audiences suffisamment longues pour que ces affaires puissent être réglées sans retard ».
- « Les ajournements d'affaires de protection de l'enfance Protection doivent être gérés par un juge et des motifs doivent être fournis afin d'éviter que les ajournements inutiles ».
- « Lorsqu'un procès en matière de protection de l'enfance est inscrit au rôle, il faut prévoir des jours consécutifs ».
- « Si les dates de procès prévues pour des affaires de protection de l'enfance se révèlent insuffisantes, il faut donner la priorité à l'inscription au rôle de dates de continuation du procès ».

La Cour supérieure a également établi des *Pratiques exemplaires pour les dossiers de protection de l'enfance*, qui portent sur la mise au rôle, l'affectation et la conduite de chaque étape d'un dossier de protection de l'enfance. Comme ce guide de pratiques exemplaires n'est pas accessible au public, nous en avons demandé une copie. Toutefois, un représentant du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure a refusé de fournir une copie aux fins de notre audit.

Encore une fois, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si les affaires de protection de l'enfance étaient mises au rôle le plus tôt possible ou pourquoi elles avaient été ajournées à plusieurs reprises. Cependant, d'après l'information limitée que nous avons pu obtenir, nous avons relevé les exemples suivants où de multiples ajournements ont prolongé le règlement des affaires :

- La Cour de l'Ontario a rendu une ordonnance de supervision temporaire en 2015 visant à confier un enfant aux soins d'un parent après le dépôt d'une motion par une société d'aide à l'enfance (la société). Au début de 2016, la Cour a statué qu'un procès de 9 jours était nécessaire pour décider de la garde finale de l'enfant. L'affaire a ensuite été ajournée pendant six mois pour fixer une date de procès. Le procès n'a toutefois pas eu lieu, car les parties ont déposé une motion en vue de poursuivre leurs discussions. Au cours d'une période d'environ six mois, entre la fin de 2016 et le début de 2017, plusieurs dates d'audience ont été inscrites au rôle, mais l'audience n'a pas eu lieu parce qu'aucun juge n'était disponible et qu'il n'y avait pas suffisamment de temps d'audience disponible les jours où les étapes étaient prévues. Au milieu de 2019, quatre ans après le dépôt de l'affaire, la Cour a décidé de la garde finale de l'enfant.
- Dans l'un des cas décrits à la **section 4.1.1**, nous avons remarqué que 19 ajournements avaient été accordés par la Cour de l'Ontario. Dans sa décision, la Cour a souligné que la société avait demandé des ajournements entre 2013 et 2017. Nous avons remarqué que 14 des ajournements se sont traduits par un délai de plus de 30 jours entre les étapes judiciaires prévues.
- Dans une autre affaire mentionnée à la **section 4.1.1**, nous avons constaté que la Cour de l'Ontario avait prévu trois jours de procès sur une période d'un an : une journée en 2018, et deux jours en 2019, à trois mois d'intervalle, ce qui va à l'encontre des meilleures pratiques de la Cour de l'Ontario, selon lesquelles un procès de protection de l'enfance devrait être inscrit au rôle pendant des jours consécutifs.

Nous avons également remarqué que le système FRANK assure le suivi des dates d'ajournement accordées par les tribunaux, mais qu'il n'est pas en mesure de calculer le nombre total d'ajournements

accordés par dossier ni le délai entre les ajournements. Ces renseignements seraient utiles aux juges pour évaluer la progression des affaires de protection de l'enfance sans avoir à compter manuellement le nombre d'ajournements dans les rapports sur l'historique des dossiers.

RECOMMANDATION 3

Pour aider les juges de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice à gérer et à régler rapidement les affaires de protection de l'enfance, nous recommandons que le ministère du Procureur général mette à niveau le système FRANK afin qu'il fournisse des renseignements utiles sur les ajournements, comme le nombre total d'ajournements accordés par cause et le délai entre les ajournements.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de collaborer avec les représentants des cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice afin d'explorer des façons de fournir plus de renseignements « à première vue » pour appuyer la magistrature, en plus de l'information contenue dans le dossier de la cour lui-même, et qui pourraient autrement être obtenus par l'entremise des parties et de la preuve déposée en leur nom.

4.1.3 Non-respect du délai de 120 jours, comme l'exigent les *Règles en matière de droit de la famille*

Les *Règles en matière de droit de la famille*, un règlement pris en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, établissent cinq délais pour aider à faire progresser les affaires de protection de l'enfance en temps opportun en réduisant les ajournements injustifiés ou inutiles. L'un des délais prévoit qu'une « audience » doit avoir lieu dans les 120 jours suivant la date du dépôt de la demande au tribunal. Dans la plupart des cas, il est dans l'intérêt de

l'enfant que l'affaire soit réglée dans les 120 jours, à moins que les tribunaux n'en décident autrement.

Sur les 7 199 affaires de protection de l'enfance réglées au 31 mars 2019, 4 103 (ou 57 %) avaient dépassé le délai de 120 jours prescrit par la loi. Toutefois, les renseignements tenus dans le système FRANK ne fournissaient pas de raisons suffisamment détaillées pour expliquer la prolongation de ces affaires, compte tenu de l'intérêt véritable de l'enfant.

Des représentants des cabinets des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure de l'Ontario ont indiqué que le délai de 120 jours n'était pas toujours pratique ou applicable dans tous les cas de protection de l'enfance.

RECOMMANDATION 4

Pour favoriser le bien-être et l'intérêt véritable de l'enfant et aider à orienter le règlement rapide des affaires de protection de l'enfance, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec la magistrature pour revoir l'applicabilité du délai de 120 jours prévu par la loi et rappeler les circonstances dans lesquelles ce délai doit être respecté et appliqué.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère accepte de partager cette recommandation avec les cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice, ainsi qu'avec le Comité des règles en matière de droit de la famille, un organisme indépendant qui a compétence pour établir les règles en matière de droit de la famille (y compris les règles concernant la gestion des cas et les délais), sous réserve de l'approbation du procureur général, en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

4.1.4 Le nombre d'affaires de protection de l'enfance en attente d'une décision saisies dans le système FRANK n'était pas exact

Selon le système FRANK, 6 417 affaires de protection de l'enfance étaient en attente d'une décision au 31 mars 2019, et 2 844 (ou 44 %) de ces affaires remontaient à plus de 18 mois. Un examen dirigé par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure, avec l'aide du Ministère, a révélé que les dossiers n'avaient pas été mis à jour ou avaient été consignés incorrectement par le personnel des tribunaux du Ministère dans FRANK comme étant « en suspens » ou encore toujours actifs alors qu'ils auraient dû être fermés.

En juillet 2019, après l'examen de la Cour supérieure, une mise à jour du système FRANK a permis de constater que 1 517 des 2 844 dossiers enregistrés en mars 2019 comme étant en attente d'une décision depuis plus de 18 mois avaient été fermés. Le Ministère a fourni une mise à jour confirmant que 1 327 dossiers étaient en attente au 31 juillet 2019. Nous avons utilisé ce chiffre pour arriver à la **figure 5** de la **section 4.1.1**. Après avoir reçu les renseignements à jour sur les affaires en instance, nous avons constaté des révisions importantes dans certains palais de justice. Le nombre de dossiers en instance d'un palais de justice est passé de 393 à seulement 10 cas, et le nombre de dossiers d'un autre palais de justice est passé de 277 à 37 cas.

Au cours de notre audit, nous avons également constaté que l'information contenue dans le système FRANK montrait un autre palais de justice où 138 affaires étaient en attente d'une décision depuis trois ans ou plus. Il s'agit de nombres anormaux, compte tenu du nombre de cas que reçoit ce palais de justice. À la suite de nos demandes de renseignements, le personnel des tribunaux a vérifié et confirmé que les 138 dossiers étaient inactifs depuis 2004 et qu'ils devraient donc être consignés comme étant « réglés » dans FRANK, plutôt que comme étant « en attente d'une décision ». Nous avons déduit ces 138 cas pour les fins de la **figure 5** de la **section 4.1.1**.

Il est essentiel de disposer de renseignements exacts et à jour sur le nombre d'affaires de protection de l'enfance en attente d'une décision. Les tribunaux et la Division ont besoin de ces renseignements pour surveiller et gérer les dossiers dans les délais prévus dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et les *Règles en matière de droit de la famille* en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

En raison des inexactitudes relevées, nous n'avons pas pu nous fier à FRANK pour effectuer une analyse exacte des tendances en ce qui concerne le temps requis pour régler les affaires et la date à laquelle remontaient les affaires en instance. Par exemple, nous avons constaté qu'en 2016-2017, le Ministère avait effectué un exercice de nettoyage et repéré plus de 2 000 cas consignés par erreur comme étant en instance dans FRANK. Malgré l'exercice de nettoyage, nous avons relevé dans le système FRANK d'autres écarts qui n'ont pas été rectifiés par le personnel du Ministère, comme le montre la **figure 6**.

RECOMMANDATION 5

Pour que la Cour de justice de l'Ontario et la Cour supérieure de justice puissent surveiller l'état actuel des affaires de protection de l'enfance, nous recommandons ce qui suit au ministre du Procureur général :

- examiner toutes les dossiers de protection de l'enfance saisis dans FRANK comme étant « en instance » pour confirmer leur statut et apporter les corrections nécessaires;
- effectuer un examen régulier des dossiers en attente d'une décision pendant plus de 18 mois pour confirmer l'exactitude des renseignements et apporter les corrections nécessaires.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de prendre les mesures indiquées dans la recommandation, en consultation avec les cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice.

Figure 6 : Nombre d'affaires de protection de l'enfance reçues, réglées et en attente d'une décision, consignées dans FRANK et écart dans les données, de 2014-2015 à 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

	2014-15	2015-16	2016-17*	2017-18	2018-19	Source des données
N ^{bre} d'affaires en attente d'une décision au début de l'exercice (A)	7 632	8 137	8 423	6 108	5 722	Système d'information FRANK
N ^{bre} d'affaires reçues au cours de l'exercice (B)	9 343	8 824	8 759	8 509	7 412	Système d'information FRANK
N ^{bre} d'affaires réglées au cours de l'exercice (C)	8 838	8 440	10 862	8 890	7 199	Système d'information FRANK
N^{bre} d'affaires en attente d'une décision à la fin de l'exercice (D)=(A)+(B)-(C)	8 137	8 521	6 320	5 727	5 935	Total partiel
N ^{bre} d'affaires en attente d'une décision à la fin de l'exercice (E)	8 096	8 423	6 108	5 722	6 417	Système d'information FRANK
Écart (D)-(E)	41	98	212	5	(482)	

* Le Ministère a effectué un exercice de nettoyage des données en février 2017 et a repéré plus de 2 000 affaires qui ont été consignées à tort comme étant « en instance » dans FRANK. Les 10 862 affaires réglées et les 6 108 affaires en attente d'une décision ont été rajustées et l'erreur a été corrigée.

4.2 Retard dans l'obtention d'audiences pour les affaires de droit de la famille

4.2.1 Retard dans l'obtention de la prochaine date d'audience disponible dans quelques palais de justice où siège la Cour supérieure

Dans des affaires de droit de la famille autres que celles de protection de l'enfance, nous avons constaté que quelques palais de justice où siège la Cour supérieure n'étaient pas en mesure d'offrir des dates d'audience en temps opportun pour divers types de comparutions, conformément à ses *Pratiques exemplaires en droit de la famille* qui nous ont été fournies et dont nous avons traité à la **section 2.2.2**.

Notre examen était fondé sur les dossiers fournis par le Cabinet de la juge en chef de la Cour supérieure de l'Ontario pour ses 50 emplacements de la Cour de la famille. Les dossiers indiquaient le nombre de semaines jusqu'à la prochaine date d'audience disponible que les tribunaux pouvaient offrir pour divers types d'audiences à cinq dates précises entre avril 2018 et avril 2019. Toutefois, comme on nous a refusé l'accès à l'information sur la mise au rôle de la cour, nous n'avons pas été en mesure de vérifier l'intégralité et l'exactitude des données fournies par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure.

Pour arriver à résoudre une affaire de droit de la famille, les étapes judiciaires les plus courantes sont les conférences relatives à la cause et les conférences en vue d'un règlement amiable. L'objectif d'une conférence relative à la cause est de déterminer si une partie ou la totalité des questions en suspens peuvent être réglées et de s'assurer que tous les documents ont été échangés entre les parties en cause. L'objectif d'une conférence en vue d'un règlement amiable est de régler la totalité ou une partie des questions de façon permanente sans recourir à un processus judiciaire complet. Ces conférences sont des rencontres entre les parties

et le juge qui sont habituellement d'une durée de 45 minutes à une heure.

En 2018-2019, la Cour supérieure a tenu environ 16 000 conférences relatives à la cause et 14 000 conférences en vue d'un règlement amiable. Notre examen des dossiers, fournis par le Cabinet du juge en chef, a révélé que l'attente de la prochaine date d'audience disponible dans quelques palais de justice était plus longue que le délai prescrit dans les pratiques exemplaires de la Cour supérieure. En particulier :

- dans le cas des conférences relatives à la cause, 7 des 50 palais de justice n'ont pas respecté les délais recommandés dans les pratiques exemplaires aux 5 dates. Dans 4 des 7 palais de justice, les parties ont attendu de 10 à 12 semaines, comparativement à la pratique exemplaire de 6 semaines;
- dans le cas des conférences en vue d'un règlement amiable, 6 des 50 palais de justice n'ont pas respecté le délai proposé de 8 semaines aux 5 dates; certaines parties ont attendu jusqu'à 16 semaines.

La Cour supérieure assure également le suivi des prochaines dates d'audience disponibles pour les motions courtes et longues. Une motion courte est définie comme exigeant moins d'une heure en cour, et une motion longue demande plus d'une heure, jusqu'à une journée complète en cour. Les motions permettent aux parties de demander à la Cour de rendre des décisions temporaires sur les questions qu'elles ont demandé à la Cour de trancher. L'une ou l'autre des parties peut déposer des motions devant la Cour. Par exemple, une partie pourrait demander à un juge de rendre une ordonnance temporaire déterminant où les enfants vivront et combien de temps ils passeront avec chaque parent. Cette décision provisoire serait en vigueur jusqu'à ce que la Cour rende des décisions définitives sur la garde et le droit de visite. En 2018-2019, la Cour supérieure a entendu environ 35 000 motions en droit de la famille. D'après les mêmes dossiers fournis par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure pour les 50 palais de justice où siège la

Cour de la famille, à 5 dates précises, entre avril 2018 et avril 2019, nous avons constaté ce qui suit :

- dans le cas des motions courtes, 2 des 50 palais de justice n'ont pas été en mesure de respecter le délai de 4 semaines prévu par les pratiques exemplaires aux 5 dates; certaines parties ont plutôt attendu jusqu'à 9 semaines.
- pour les motions longues, 4 des 50 palais de justice n'ont pas respecté les délais des pratiques exemplaires; certaines parties ont attendu jusqu'à 36 semaines pour les 5 dates, comparativement à la pratique exemplaire de 12 semaines.

Dans les affaires de droit de la famille où les parties n'ont pas été en mesure de régler toutes les questions en litige, un procès est habituellement requis. En 2018-2019, la Cour supérieure a entendu environ 2 000 procès. Les procès courts sont définis comme étant d'une durée maximale de 10 jours. Nous avons examiné les mêmes dossiers fournis par le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure pour les 50 palais de justice où siège la Cour de la famille, à 5 dates précises, entre avril 2018 et avril 2019. Les prochaines dates disponibles pour les procès courts dans 4 des 50 palais de justice ne respectaient pas le délai de 12 semaines prévu aux 5 dates. Certaines parties ont attendu jusqu'à 34 semaines.

Les *Règles en matière de droit de la famille* prises en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* exigent que les procès et les autres étapes judiciaires en droit de la famille se tiennent dans les palais de justice de la municipalité où résident les parties. Par conséquent, les parties qui vivent dans des municipalités où les temps d'attente sont élevés ne peuvent pas transférer leur dossier dans des administrations où les temps d'attente sont plus courts, à moins d'obtenir une autorisation spéciale de la magistrature.

Bien que les tribunaux tentent de régler les affaires de droit de la famille le plus rapidement possible, un représentant du Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure a indiqué qu'il a été difficile de respecter les délais prévus dans les

pratiques exemplaires de la Cour en raison de l'insuffisance des ressources judiciaires ou du manque de salles d'audience. Notre Bureau n'a pas été en mesure de valider cette observation, car la magistrature lui a refusé l'accès au rôle de la Cour.

Nous avons examiné les données sur l'utilisation des salles d'audience dans l'ensemble de la province. Nous avons constaté que le nombre moyen d'heures d'ouverture des salles d'audience par jour en 2018-2019 pour les tribunaux de Brampton, de Milton, d'Ottawa et de Newmarket était beaucoup plus élevé que la moyenne provinciale. Par conséquent, le manque d'installations judiciaires pourrait avoir une incidence sur les temps d'attente pour diverses étapes devant la Cour de la famille dans ces palais de justice en particulier.

4.2.2 La plupart des palais de justice de l'Ontario ont fait état de temps d'attente minimales pour la prochaine date de première comparution disponible; données manquantes ou limitées dans d'autres palais de justice

La Cour de l'Ontario a également établi des *Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille*, mais elle ne précise pas de cibles quant aux délais maximaux entre le dépôt d'une demande en droit de la famille et la première comparution devant le tribunal. Les 37 cours de la famille de la Cour de l'Ontario fournissent seulement des données sur la prochaine date disponible pour une première comparution devant la cour. Lors d'une première comparution, les parties rencontrent habituellement un greffier du tribunal pour s'assurer que tous les documents pertinents sont déposés à la cour et signifiés à l'autre partie; le greffier peut ensuite inscrire au rôle une conférence relative à la cause.

Nous avons examiné les données sur les premières comparutions fournies par le Cabinet de la juge en chef de la Cour de l'Ontario concernant les 36 palais de justice où siège la Cour de la famille

pour les années civiles 2016, 2017 et 2018, et nous avons constaté ce qui suit :

- six palais de justice n'ont pas soumis de données ou ont fourni des données très limitées sur les premières comparutions;
- des temps d'attente minimaux, dans un délai d'un mois, ont été signalés pour 27 palais de justice;
- seulement trois palais de justice ont signalé des retards, les requérants ayant attendu de deux à trois mois pour une première comparution.

Contrairement à la Cour supérieure, la Cour de l'Ontario ne recueille pas d'information sur les temps d'attente pour d'autres étapes dans les affaires de droit de la famille, comme les conférences relatives à la cause et en vue d'un règlement amiable, les motions et les procès. Par conséquent, on ignore combien de temps les parties attendent avant d'atteindre ces étapes en droit de la famille devant la Cour de l'Ontario. L'**annexe 4** illustre les étapes d'une affaire type de droit de la famille.

Là encore, comme on nous a refusé l'accès aux renseignements sur la mise au rôle de la Cour, nous n'avons pas été en mesure de vérifier l'intégralité et l'exactitude des données fournies par le Cabinet de la juge en chef de la Cour de l'Ontario.

RECOMMANDATION 6

Afin d'assurer un accès rapide à la justice, particulièrement dans les affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance, nous recommandons que le ministère du Procureur général, de concert avec la magistrature :

- établisse des délais raisonnables ou des pratiques exemplaires pour les principales étapes judiciaires aux fins du règlement des affaires de droit de la famille reçues par la Cour de justice de l'Ontario;
- surveille les raisons des retards importants et prenne les mesures correctives qui s'imposent,

tant pour la Cour de justice de l'Ontario que pour la Cour supérieure de justice.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de partager la recommandation avec :

- la Cour de justice de l'Ontario et la Cour supérieure de justice, qui ont la responsabilité et le contrôle exclusifs de la mise au rôle des causes et de l'assignation des fonctions judiciaires en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*;
- le Comité des règles en matière de droit de la famille, un organisme indépendant qui a compétence pour établir les règles en matière de droit de la famille (y compris les règles relatives à la gestion des cas et aux délais), sous réserve de l'approbation du procureur général, en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

4.2.3 Les Cours de la famille ne rendent pas compte publiquement des prochaines dates de comparution disponibles dans les affaires de droit de la famille

Ni la Cour supérieure ni la Cour de l'Ontario ne publient de données ou d'information sur les temps d'attente pour diverses comparutions devant la Cour de la famille. Par conséquent, les parties aux affaires de droit de la famille ne connaîtront pas les temps d'attente prévus pour les comparutions devant la Cour supérieure ou le temps d'attente pour une première comparution devant la Cour de l'Ontario.

À titre de comparaison, la Cour provinciale de la Colombie-Britannique a commencé à rendre publics des rapports en 2005. Les rapports, qui sont affichés deux fois par année, précisent le temps écoulé entre la date de la demande ou de l'ordonnance de conférence ou de procès et la date à laquelle les affaires de ce type peuvent habituellement être mises au rôle. Il s'agit d'une estimation, ou un temps d'attente prévu, de la date qui serait

disponible pour une étape en particulier. D'après les statistiques rendues publiques, les parties qui ont recours au système de la Cour provinciale de la Colombie-Britannique peuvent déterminer le temps d'attente global pour les conférences relatives à la cause, les motions et les procès en droit de la famille en fonction de la durée et des temps d'attente à n'importe quel palais de justice de la province où siège la Cour de la famille.

RECOMMANDATION 7

Afin de pouvoir mieux informer le public des temps d'attente, nous recommandons que le ministère du Procureur général, de concert avec la magistrature, améliore la transparence de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice en publiant de l'information comme les objectifs et les temps d'attente prévus pour les principales étapes devant la Cour de la famille, pour chaque palais de justice.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de présenter la recommandation aux cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice dans la mesure du possible tout en continuant de respecter l'indépendance de la magistrature.

Les rapports d'activité des tribunaux et l'information sur les temps d'attente constituent des données et des renseignements sur les tribunaux, et la Division des services aux tribunaux recueille et tient à jour ces renseignements sous la direction de la magistrature.

4.2.4 Le nombre d'affaires de droit de la famille (autres que les affaires de protection de l'enfance) en instance saisies dans le système FRANK est inexact

Au 31 mars 2019, 183 997 affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance étaient « en instance » dans le système

de gestion des dossiers FRANK. De ce nombre, 30 691 affaires, ou 17 %, avaient moins d'un an, 43 102 affaires, ou 23 %, avaient entre un et cinq ans, et 110 204 affaires, ou 60 %, avaient plus de cinq ans.

D'après notre examen d'un échantillon d'affaires de droit de la famille autres en attente d'une décision depuis plus d'un an au 31 mars 2019, nous avons constaté que 56 % de ces affaires avaient fait l'objet d'une décision ou étaient inactives depuis plus d'un an. Par conséquent, le nombre d'affaires en instance consignées dans FRANK est surestimé. Dans l'échantillon de 70 affaires que nous avons examinées :

- dans 25% des affaires, la décision a été rendue par le tribunal, mais elle était consignée comme étant en instance dans FRANK parce que le personnel du tribunal n'a pas mis à jour ces dossiers correctement ou en temps opportun.
- 31 % des affaires ne faisaient état d'aucune activité judiciaire un an après le dernier événement figurant au dossier. Ces affaires, dont la durée varie entre 1 et 10 ans, semblent avoir été abandonnées par les parties. Le personnel des tribunaux n'avait pas effectué de suivi pour confirmer l'état de ces affaires.
- 44 % des affaires étaient des dossiers actifs. Ces affaires avaient une date d'audience à venir ou avaient fait l'objet d'activités judiciaires au cours de l'année qui a précédé notre examen. Dans ces cas, nous avons constaté que les retards étaient attribuables à des problèmes de préparation des parties.

Par conséquent, notre audit a révélé qu'au moins le quart des affaires en instance que nous avons examinées n'avaient pas été mises à jour correctement dans FRANK et que, par conséquent, les statistiques relatives à ces dossiers dans FRANK n'étaient pas fiables. Ainsi, ni le Ministère ni les tribunaux ne surveillaient adéquatement l'évolution des dossiers dans le système des cours de la famille.

Il est important de surveiller l'état des dossiers (reçus, réglés ou en attente d'une décision)

pour savoir où se trouve la demande de services devant les tribunaux de la famille et pour planifier l'affectation future des ressources dans l'ensemble de la province.

De plus, nous avons constaté que ces inexactitudes entraînent des inefficacités dans les autres activités des palais de justice. Par exemple, nous avons constaté que l'espace de rangement et les corridors de bureaux dans presque tous les sept palais de justice visités étaient encombrés de boîtes de dossiers.

Les palais de justice doivent conserver les dossiers sur place pendant trois ans en moyenne après que les affaires sont closes. Nous avons toutefois constaté que le personnel n'est pas en mesure de repérer facilement les dossiers qui sont suffisamment anciens pour être archivés afin de libérer l'espace pour les nouveaux dossiers. Par conséquent, le personnel des tribunaux continue d'entreposer et de tenir des dossiers inutiles sur place, ce qui contribue au débordement de dossiers dans les palais de justice.

Les palais de justice que nous avons visités ont indiqué que le personnel devrait passer en revue les dossiers physiques de chaque affaire en instance pour mettre à jour le système FRANK. Au 31 mars 2019, un palais de justice comptait environ

28 000 affaires en instance depuis cinq ans ou plus, soit le nombre le plus élevé de la province. Les employés de ce palais de justice ont déclaré qu'ils étaient en mesure de traiter seulement 92 de ces affaires dans FRANK et qu'ils ne pouvaient pas confirmer si les autres affaires en instance étaient encore actives ou non. Ils ont également indiqué qu'ils ne pouvaient pas revoir toutes ces affaires en instance depuis longtemps en raison d'autres priorités en matière de ressources humaines.

La **figure 7** montre le nombre d'affaires en droit de la famille autres reçues, réglées et en instance entre 2014-2015 et 2018-2019, comme indiqué dans FRANK, ainsi que l'écart dans les affaires que nous avons calculées et qui n'avaient pas été rapprochées par le personnel du Ministère.

RECOMMANDATION 8

Pour que les statistiques sur les affaires en instance soient consignées avec exactitude afin que les dossiers qui devraient être fermés soient retirés des dossiers actifs dans les palais de justice, nous recommandons que le ministère du Procureur général, particulièrement dans les affaires de droit de la famille autres que celles de protection de l'enfance :

Figure 7 : Nombre d'affaires de droit de la famille reçues, réglées et en attente d'une décision, consignées dans FRANK et écart dans les données, de 2014-2015 à 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	Source des données
N ^{bre} d'affaires en attente d'une décision au début de l'exercice (A)	160 622	164 921	169 927	178 292	186 701	Système d'information FRANK
N ^{bre} d'affaires reçues au cours de l'exercice (B)	62 437	60 686	60 042	56 918	55 557	Système d'information FRANK
N ^{bre} d'affaires réglées au cours de l'exercice (C)	57 857	55 484	51 489	50 491	59 462	Système d'information FRANK
N^{bre} d'affaires en attente d'une décision à la fin de l'exercice (D)=(A)+(B)-(C)	165 202	170 123	178 480	184 719	182 796	Total partiel
N ^{bre} d'affaires en attente d'une décision à la fin de l'exercice (E)	164 921	169 927	178 292	186 701	183 997	Système d'information FRANK
Écart (D)-(E)	281	196	188	(1 982)	(1 201)	

- passe en revue les dossiers d'affaires en instance pour déterminer leur état actuel;
- fasse le suivi des affaires inactives depuis plus d'un an pour confirmer leur statut;
- mette à jour le système de suivi des dossiers FRANK en conséquence.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de prendre les mesures indiquées dans la recommandation, en consultation avec les cabinets des juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice.

4.3 Mauvaise gestion des contrats et surveillance des services de médiation familiale et d'information

4.3.1 Le Ministère a payé en moyenne 2,8 millions de dollars par année pour les services de médiation sur place, mais seulement environ le cinquième de ces heures étaient consacré à la médiation

Notre audit a révélé que le Ministère n'assurait pas une gestion et une surveillance adéquates des contrats et des services de médiation familiale, d'information et de coordination de l'orientation fournis par des tiers dans l'ensemble de la province. En particulier, les contrats conclus par le Ministère avec les fournisseurs de services de médiation familiale ne lient pas la rémunération au travail de médiation effectué dans les palais de justice.

Pour la médiation sur place, les fournisseurs de services facturent au Ministère le nombre d'heures pendant lesquelles un médiateur était disponible au palais de justice, et non le nombre réel d'heures de services de médiation fournis. Entre 2014-2015 et 2018-2019, les fournisseurs de services ont facturé environ 2,8 millions de dollars par année, en moyenne, pour 34 450 heures de disponibilité des services de médiation sur place. Toutefois, d'après le nombre de demandes de médiation sur

place reçues et le nombre de séances de médiation réalisées, nous avons estimé que les médiateurs sur place n'avaient travaillé qu'environ 7 200 heures, soit un peu plus de 20 % du nombre total d'heures facturées. Les factures soumises par les fournisseurs de services n'indiquaient pas le type de travail, le cas échéant, effectué par les médiateurs pour le temps restant facturé, soit près de 80 % des heures passées sur place.

Nous avons constaté que les contrats conclus entre le Ministère et les fournisseurs de services ne mettaient pas l'accent sur l'activité de prestation de services de médiation ni n'incitaient de façon appropriée les fournisseurs de services à promouvoir ces services, comme il est mentionné à la **section 4.3.3**. Pour les contrats qui ont pris fin le 31 mars 2019 et les nouveaux contrats qui sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2019, la seule exigence de rendement pour la médiation sur place était un nombre minimal d'heures pendant lesquelles le fournisseur de services devait être disponible. Toutefois, le Ministère rémunérait les fournisseurs de services au même taux horaire, quels que soient les services fournis, que le temps soit réellement consacré à la médiation, qui met à profit leurs compétences professionnelles, plutôt qu'à d'autres tâches administratives, ou qu'ils soient simplement disponibles. Par conséquent, les fournisseurs de services pourraient continuer d'offrir le nombre minimal d'heures requises sans effectuer le travail de médiation qui contribue à déjudiciariser les affaires.

La **figure 8** présente des exemples de fournisseurs de services qui ont satisfait ou étaient sur le point de satisfaire aux exigences de rendement, mais qui n'ont pas participé activement aux services de médiation. Par exemple, en 2018-2019, le Ministère a versé 108 700 \$ à un fournisseur de services au palais de justice « A », en fonction de 1 087 heures facturées, soit presque le minimum de 1 092 heures stipulé dans le contrat. Nous avons toutefois constaté que ce fournisseur n'avait fourni qu'environ 98 heures de médiation. Cela signifie que la majeure

Figure 8 : Paiements du Ministère pour les services de médiation sur place par rapport aux heures de services de médiation fournis, exemples choisis, 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

Palais de justice	Paiement du Ministère pour les services de médiation sur place (\$)	Nbre d'affaires de droit de la famille reçues ¹ par palais de justice	Nbre minimal d'heures exigé par le contrat	Nbre d'heures facturées par le fournisseur de services (A)	Nombre estimatif d'heures de services de médiation effectués ² (B)	Taux d'utilisation des services de médiation sur place (%) (B/A)
A	108 700	1 500	1 092	1 087	98	9
B	98 900	3 000	1 560	1 648	81	5
C	83 100	700	780	923	32	3

1. Nombre de dossiers de divorce, de pension alimentaire pour enfants et conjoint, de garde d'enfants et de droit de visite reçus par palais de justice.

2. La somme de toutes les demandes de médiation sur place, en supposant une demi-heure par demande, et de toutes les séances de médiation sur place réalisées, en supposant deux heures par séance de médiation.

partie de ce paiement visait la disponibilité, et pas nécessairement le travail de médiation.

RECOMMANDATION 9

Pour optimiser les ressources consacrées aux services de médiation sur place, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec les fournisseurs de services de médiation familiale et d'information pour établir une structure de paiement par activité dans leurs contrats.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte d'examiner le modèle de prestation des services de médiation familiale et d'information et d'envisager des options pour une structure de paiement par activité pour le prochain cycle d'approvisionnement.

4.3.2 Le recours aux services de médiation financés par le Ministère a varié dans les palais de justice

Le système de justice familiale est complexe et fait intervenir de nombreux participants. Les parties peuvent s'informer elles-mêmes sur la médiation ou se faire conseiller d'essayer la médiation par

les juges, leurs avocats ou les avocats de service d'Aide juridique Ontario, par exemple. Lorsqu'elle est utilisée de façon appropriée, la médiation peut être plus rentable tant pour les parties que pour le Ministère pour le régler des affaires de droit de la famille. Les parties peuvent profiter d'un recours accru aux services de médiation au lieu de s'en remettre au système judiciaire pour régler leurs questions de droit de la famille.

Toutefois, le Ministère n'a pas fait la promotion des services de médiation qu'il finance. Le Ministère a délégué la responsabilité de promouvoir les services de médiation aux fournisseurs de services dans leur contrat.

Cette délégation a contribué à créer des écarts dans le recours à la médiation dans les différents palais de justice. Entre 2014-2015 et 2018-2019, en moyenne 3 700 affaires de droit de la famille par année ont été renvoyées à des fournisseurs de services à des fins d'évaluation pour déterminer si le cas se prêtait à la médiation. Cela ne représentait qu'environ 6,5 % de toutes les affaires de droit de la famille qui étaient potentiellement admissibles à la médiation financée par le Ministère. Bien que le pourcentage de cas admissibles au financement soit demeuré relativement stable pendant la durée du contrat de cinq ans, le pourcentage moyen de cas admissibles renvoyés à la médiation variait

considérablement, comme l'illustre la **figure 9**. Par exemple, dans les palais de justice où le nombre moyen de cas admissibles était inférieur à 750, le pourcentage de cas renvoyés à la médiation allait de 2 % à 17 %. Cette variation signifie que certains palais de justice utilisent davantage les services de médiation que d'autres.

Nous avons également remarqué que la principale source d'orientation vers la médiation variait d'un emplacement à l'autre. Alors que dans certains palais de justice le plus grand nombre de références provenait d'avocats, dans d'autres le plus grand nombre de références provenait de juges et des parties elles-mêmes. Toutefois, exception faite de discussions informelles entre le Ministère et les fournisseurs de services, le Ministère n'avait pas effectué d'analyse pour déterminer pourquoi certains fournisseurs avaient reçu plus de cas que d'autres.

Dans les nouveaux contrats avec les fournisseurs de services entrés en vigueur le 1^{er} avril 2019, le Ministère exige de chaque fournisseur de services qu'il fasse la promotion de la médiation auprès des partenaires locaux du système de justice, comme la section du droit de la famille du Barreau et la magistrature locale, et qu'il présente des rapports trimestriels sur les résultats de ses efforts. Il n'est pas clair s'il s'agit d'une stratégie efficace, car les contrats ne renferment aucun incitatif pour que les fournisseurs de services investissent dans la promotion.

RECOMMANDATION 10

Pour promouvoir le recours aux services de médiation financés par le Ministère qui peuvent contribuer à déjudiciariser les affaires moins compliquées, nous recommandons que le ministère du Procureur général :

- détermine le plan à long terme souhaité pour les services de médiation;
- surveille l'utilisation des services de médiation pour déterminer l'efficacité des programmes de sensibilisation;
- collabore avec les partenaires du système de justice pour créer une stratégie de communication pour l'ensemble de la province afin d'accroître le recours aux services de médiation familiale et communique cette stratégie aux participants du système des tribunaux de la famille.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de déterminer le plan à long terme pour les services de médiation et de surveiller le recours à ces services. Il examinera les possibilités de collaborer avec les partenaires du système de justice à l'élaboration d'une stratégie de communication à l'échelle de la province pour promouvoir les services de médiation familiale et d'information. Le Ministère continuera de rencontrer tous les trimestres

Figure 9 : Pourcentage le plus faible et le plus élevé d'affaires de droit de la famille autres orientées vers les services de demande de médiation financés par le Ministère, moyenne entre 2014-2015 et 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

Niveau moyen de dossiers de droit de la famille reçus ¹	Nbre de palais de justice au contrat ²	Plus faible (%)	Plus élevé (%)
> 3 000	3	2	6
1 501 à 3 000	9	4	14
751 à 1 500	7	3	12
<750	27	2	17

1. Nombre moyen annuel sur cinq ans de dossiers de divorce, de pension alimentaire pour enfants et conjoint, de garde d'enfants et de droit de visite reçus par palais de justice.

2. Certains contrats portent sur des services fournis dans plus d'un palais de justice; toutefois, les fournisseurs de services n'étaient pas tenus de présenter des rapports distincts sur les services fournis par palais de justice.

les gestionnaires des tribunaux et les fournisseurs de services pour discuter du recours aux services de justice familiale, de la gestion des contrats et des activités de sensibilisation. À l'heure actuelle, les fournisseurs de services sont tenus aux termes de leur contrat d'établir le calendrier des services de médiation sur place en consultation avec le gestionnaire du tribunal et la magistrature.

Au cours du prochain cycle d'approvisionnement, le Ministère envisagera d'autres cibles de rendement relatives à la sensibilisation et à la participation.

4.3.3 Le Ministère n'a pas établi de cibles pour le pourcentage de dossiers en droit de la famille dirigés vers le service de réception des demandes de médiation

Le Ministère offre des services de médiation sur place et à l'extérieur (voir l'**annexe 5** pour une description de ces services) aux parties dont l'affaire est en instance pour tenter de résoudre leurs problèmes en matière de droit de la famille à l'extérieur de la salle d'audience. L'un des principaux objectifs de ces services est de déjudiciariser les affaires qui s'y prêtent afin de libérer les ressources judiciaires pour les affaires plus complexes. Bien que la médiation soit un processus à participation volontaire et que les affaires ne puissent pas toutes faire l'objet d'une médiation, les parties devraient avoir la possibilité de l'essayer. Par conséquent, le nombre de cas renvoyés à la médiation aux fins d'évaluation constitue une mesure importante de la surveillance de ces services financés par le Ministère. Le Ministère exige des fournisseurs de services qu'ils déclarent le nombre de demandes de médiation qu'ils traitent dans le cadre de leur entente de service. Toutefois, les contrats n'établissent pas de cibles ministérielles pour la réception des demandes de médiation à chaque palais de justice. Des cibles encourageraient les fournisseurs de services à promouvoir le recours à

la médiation dans les affaires de droit de la famille qui s'y prêtent.

RECOMMANDATION 11

Pour maximiser les avantages du recours aux services de médiation dans les affaires qui s'y prêtent, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec les fournisseurs de services de médiation familiale et d'information pour établir une cible pour le pourcentage d'affaires de droit de la famille admissibles qui feront l'objet d'une médiation chaque année et inclure les cibles convenues dans les contrats conclus entre eux.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte d'examiner le modèle de prestation des services et d'envisager d'autres cibles de rendement relatives à l'utilisation des services au cours du prochain cycle d'approvisionnement.

4.3.4 Le Ministère n'a pas exercé une surveillance adéquate des factures soumises par les fournisseurs de services

Comme il est expliqué à la **section 2.3.1**, les fournisseurs de services facturent chaque mois au Ministère les services qu'ils fournissent, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel prédéterminé. Le Ministère compte sur les fournisseurs de services pour facturer avec exactitude les services fournis. Notre audit a porté sur l'actuel processus de vérification des factures du Ministère. Nous avons constaté que le Ministère vérifiait les erreurs mathématiques et le caractère raisonnable des factures, par exemple en repérant les jours inhabituellement longs facturés par un médiateur, mais qu'il ne vérifiait pas si les heures de services facturées avaient effectivement été travaillées.

Le service d'audit interne du Ministère a soulevé la même préoccupation dans son rapport de

janvier 2017. Le rapport indiquait que le Ministère n'avait pas mis en place de processus pour valider les heures facturées par les fournisseurs de services. Le service d'audit interne a recommandé que le Ministère effectue des examens périodiques et aléatoires d'un échantillon d'heures facturées par rapport aux documents sources, comme les feuilles de temps et les dossiers de médiation.

Bien que le service d'audit interne ait formulé cette recommandation en 2017, le Ministère n'a effectué aucun examen de la facturation et des documents sources. En novembre 2017, le Ministère a informé le service d'audit interne qu'il avait élaboré un calendrier de visites pour examiner régulièrement les activités de tous les fournisseurs de services. Toutefois, aucune visite n'a été effectuée.

RECOMMANDATION 12

Afin d'améliorer les contrôles financiers en place pour valider les factures mensuelles des fournisseurs de services et confirmer que les services ont été fournis, nous recommandons que le ministère du Procureur général effectue des examens périodiques pour vérifier les services facturés par rapport aux documents sources.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de surveiller les factures mensuelles soumises par les fournisseurs de services et d'examiner des options pour créer une facture améliorée comportant plus de détails afin de répondre aux préoccupations de la vérificatrice. Le Ministère accepte d'effectuer des examens périodiques en personne dans les bureaux du fournisseur de services et les palais de justice.

4.4 L'utilisation de l'outil en ligne des pensions alimentaires pour enfants est bien inférieure aux projections initiales

4.4.1 La province a consacré 6 millions de dollars à l'élaboration de l'outil, mais son utilisation représente seulement 3,2 % de ses projections initiales

Comme il en est question à la **section 2.3.3**, l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants permet aux parents et aux fournisseurs de soins admissibles d'établir et de modifier les ententes de pension alimentaire pour enfants sans passer par le tribunal de la famille. Dans son analyse de rentabilisation de 2013-2014, le ministère du Procureur général prévoyait que l'outil en ligne Pensions alimentaires pour enfants (outil en ligne) recevrait 10 000 demandes en 2017-2018. Toutefois, en 2017-2018, il n'a reçu qu'environ 320 demandes, soit environ 3,2 % des projections. Le Ministère et d'autres ministères partenaires ont consacré 6 millions de dollars à la mise en œuvre de l'outil en ligne, mais en mars 2019, le nombre total de demandes reçues depuis son lancement en 2016-2017 n'était que de 1 191 demandes (voir la **figure 10**). Le Ministère n'a pas évalué l'outil pour connaître les raisons de son faible taux d'utilisation. Nous avons relevé les raisons suivantes qui contribuent à la faible utilisation :

- L'outil en ligne est un service à participation volontaire que les deux parents doivent consentir à utiliser, ce qui peut limiter une certaine utilisation potentielle.
- À l'instar d'autres administrations canadiennes, l'admissibilité à l'utilisation de l'outil est limitée. Par exemple, le parent qui verse la pension alimentaire pour enfants ne peut tirer plus de 20 % de son revenu annuel d'un travail autonome.
- En Ontario, des droits non remboursables de 80 \$ sont facturés au requérant au moment de la demande, que l'autre partie accepte ou

Figure 10 : Outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants – Nombre de demandes initiales et de recalculs de la pension alimentaire pour enfants, de 2016-2017 à 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

Exercice	N ^{bre} de demandes reçues (A)	N ^{bre} de demandes traitées avec succès ¹ (B)	Demandes traitées avec succès (%) (B/A)
Établissement initial de la pension alimentaire pour enfants²			
2016-2017	145	11	8
2017-2018	176	16	9
2018-2019	382	25	7
Total partiel	703	52	7
Recalcul de la pension alimentaire pour enfants²			
2016-2017	85	31	36
2017-2018	143	52	36
2018-2019	260	76	29
Total partiel	488	159	33
Toutes les demandes			
2016-2017	230	42	18
2017-2018	319	68	21
2018-2019	642	101	16
Total	1 191	211	18

1. Un avis final a été émis pour les demandes qui ont été traitées avec succès.

2. Les demandeurs peuvent demander d'utiliser soit la fonction d'établissement initial, soit la fonction de recalcul de l'outil.

non d'utiliser l'outil, ce qui peut constituer un obstacle pour certains. Nous avons constaté que le programme de recalcul des pensions alimentaires pour enfants de l'Alberta effectue un recalcul et facture les parties seulement si le recalcul a donné de bons résultats.

Par ailleurs, le Ministère n'a pas effectué d'analyse coûts-avantages pour déterminer si cet outil devait être maintenu ou si d'autres modifications devaient y être apportées.

RECOMMANDATION 13

Pour permettre la prise de décisions éclairées au sujet de l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants, nous recommandons que le ministère du Procureur général effectue une analyse coûts-avantages afin de déterminer s'il y a lieu de maintenir ou de modifier cet outil ou de le promouvoir davantage.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte d'effectuer une analyse coûts-avantages pour déterminer s'il y a lieu de maintenir ou de modifier l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants ou de le promouvoir davantage.

Le Ministère discute actuellement avec le Bureau des obligations familiales de la possibilité d'établir des communications ciblées à l'intention de ses clients.

4.4.2 Seulement 18 % des demandes ont été traitées avec succès depuis la mise en œuvre de l'outil en ligne en 2016-2017

Comme le montre la **figure 10**, en mars 2019, le Ministère avait traité très peu de demandes avec succès. Le pourcentage a fluctué et est demeuré assez faible depuis 2016-2017, se situant entre

16 % et 23 % par année. Toutefois, le Ministère ne disposait pas des renseignements nécessaires pour analyser les raisons des taux de rejet élevés.

Le personnel du ministère des Finances traite les demandes présentées au moyen de l'outil en ligne, en utilisant les renseignements sur le revenu fournis par les parents, ou en ayant recours à l'accès direct du Ministère aux renseignements sur le revenu de l'Agence du revenu du Canada, et fournit au ministère du Procureur général des statistiques de haut niveau, comme le nombre de demandes reçues, le nombre de demandes traitées avec succès et le nombre de demandes rejetées. Toutefois, le ministère du Procureur général n'a pas demandé au ministère des Finances d'expliquer le nombre important de demandes qui n'ont pas pu être traitées et n'a donc pas été en mesure de déterminer les causes profondes des problèmes.

Au cours de notre audit, nous avons demandé et examiné environ le tiers des lettres de refus envoyées par le ministère des Finances en 2018-2019. Étant donné que le système du ministère des Finances, appelé « ONT-TAXS », n'assurait pas le suivi des motifs invoqués dans les lettres de refus envoyées aux requérants, le personnel du ministère des Finances a régénéré les lettres aux fins de notre examen. Depuis notre demande d'audit en août 2019, le ministère des Finances travaille à l'élaboration d'un nouveau rapport sur l'outil afin de fournir une liste des lettres de refus et le motif de chaque rejet, dans le cadre de son rapport mensuel au ministère du Procureur général.

Notre examen d'un échantillon de lettres de rejet a révélé que le personnel du Ministère avait rejeté la majorité des demandes parce que les payeurs n'avaient pas fourni les renseignements requis pour que le personnel du Ministère puisse effectuer le calcul. Toutefois, les lettres de refus ne contenaient pas suffisamment de détails pour permettre une analyse plus approfondie des causes profondes du taux de rejet élevé.

RECOMMANDATION 14

Pour accroître éventuellement l'utilisation de l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants, nous recommandons que le ministère du Procureur général :

- collabore avec le ministère des Finances pour suivre et analyser les raisons des demandes refusées;
- examine les processus de demande et d'approbation en ligne d'autres administrations pour déterminer les éléments qui pourraient aider l'Ontario à accroître le taux de réussite de l'utilisation de l'outil, et mettre en œuvre les améliorations cernées.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de collaborer avec le ministère des Finances sur une demande de changement visant à mettre à jour les exigences en matière de rapports afin d'inclure un meilleur suivi des raisons des demandes refusées. Les représentants des ministères participent à des réunions régulières avec leurs partenaires provinciaux et territoriaux pour discuter de leurs services respectifs de recalcul administratif, partager les pratiques exemplaires et cerner les points à améliorer. Cette participation sera continue afin d'explorer des façons d'accroître la participation et les taux de réussite du service en ligne de Pensions alimentaires pour enfants de l'Ontario.

4.5 Le Programme des agents de règlement des différends pourrait être élargi pour accroître les économies de coûts potentielles

Comme il est expliqué à la **section 2.3.2**, la Cour supérieure a lancé en 1996 à Toronto le Programme des agents de règlement des différends (le Programme) pour entendre les affaires où une partie dépose une motion visant à faire modifier une

ordonnance judiciaire existante. Au moment de notre audit, il n'en existait que 9 dans les 50 palais de justice où siège la Cour supérieure. Par conséquent, les parties n'ont pas toutes le même accès au Programme dans l'ensemble de la province.

En janvier 2019, le Ministère et le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure ont évalué le Programme pour déterminer s'il avait permis de réaliser des progrès significatifs dans les affaires de droit de la famille. L'objectif du ministère était d'atteindre l'un des objectifs suivants dans 50 % des cas : règlement complet de l'affaire, règlement partiel de l'affaire, ordonnance de divulgation ou retrait de la motion. L'évaluation a révélé que, dans l'ensemble, six des neuf palais de justice avaient dépassé l'objectif de 50 % en moyenne chaque année entre 2013-2014 et 2016-2017. Cependant, au moment de notre audit, le Ministère et la Cour supérieure n'avaient pas encore finalisé l'évaluation et n'avaient pas déterminé si le Programme devrait demeurer dans les neuf palais de justice actuellement desservis, être étendu à d'autres palais de justice ou être entièrement éliminé.

Nous avons obtenu les données les plus récentes et constaté qu'en 2018-2019, sur les 1 486 séances tenues par des agents de règlement des différends (agents) :

- 17 % (259) ont obtenu un règlement complet; 19 % (274) ont obtenu un règlement partiel; 64 % (953) n'ont obtenu aucun règlement;
- 15 % (216) ont donné lieu à des ordonnances de divulgation.

Le Ministère n'était pas en mesure de déterminer le nombre de retraites de motions qui auraient pu être effectués après la rencontre avec un agent de règlement des différends.

À partir de ces données, nous avons procédé à une évaluation financière préliminaire du Programme pour déterminer s'il pouvait se traduire par des économies s'il était élargi, compte tenu du fait que, lorsque le Programme était utilisé, il n'y avait pas de résolution dans 64 % des cas. Nous avons comparé le coût du Programme aux coûts additionnels pour les tribunaux si toutes les affaires

étaient envoyées directement à un juge. Selon nos estimations, les économies nettes réalisées pour les neuf palais de justice participants s'élevaient à environ 355 000 \$ en 2018-2019. Si le programme est étendu à d'autres emplacements de la Cour supérieure et peut-être à d'autres emplacements de la Cour de l'Ontario, la province pourrait profiter d'économies supplémentaires, tout en libérant davantage le temps des juges et les salles d'audience pour entendre d'autres types d'affaires.

RECOMMANDATION 15

Afin de libérer le temps des juges et les salles d'audience et d'accroître les éventuelles économies de coûts, nous recommandons que le ministère du Procureur général, de concert avec la magistrature, achève son évaluation des coûts et des avantages de l'expansion du Programme des agents de règlement des différends dans l'ensemble de la province, le cas échéant.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de prolonger d'un an le projet pilote du Programme des agents de règlement des différends afin d'intégrer d'autres indicateurs de rendement clés et d'effectuer une autre évaluation.

4.6 Le Ministère n'avait pas de plan établi pour atteindre son objectif d'accroître le nombre de cours unifiées de la famille dans la province d'ici 2025

Il faut simplifier le processus pour les parties qui cherchent à régler leurs questions de droit de la famille devant les tribunaux. L'élargissement de la Cour unifiée de la famille a été désigné comme étant un moyen d'y parvenir. Le Ministère s'était fixé comme objectif en 2017 d'élargir à l'ensemble de la province la Cour unifiée de la famille d'ici 2025, mais, au moment de notre audit, il était peu

probable qu'il atteigne cet objectif, car il n'avait pas élaboré de plan pour le faire.

Comme nous l'avons vu à la **section 2.1** et dans la **figure 1**, la Cour de l'Ontario et la Cour supérieure se partagent la compétence juridique. Il n'est ni efficace ni simple pour les parties de régler leurs problèmes familiaux. Par exemple, les parties doivent souvent se présenter à la Cour supérieure et à la Cour de l'Ontario pour régler leurs questions de droit de la famille parce qu'aucun tribunal ne peut traiter de toutes les questions connexes. Selon les estimations du Ministère, il y a environ 4 000 affaires par année où les parties doivent comparaître devant les deux tribunaux. L'unification de la compétence juridique en un seul tribunal signifie que les parties doivent assister à une seule audience pour régler leurs problèmes en matière de droit de la famille.

Depuis 1999, l'Ontario a une compétence juridique unifiée pour toutes les affaires de droit de la famille qui relèvent des Cours unifiées de la famille dans 17 palais de justice. La Cour unifiée de la famille est une division de la Cour supérieure; les juges sont nommés et rémunérés par le gouvernement fédéral. Par conséquent, l'Ontario doit avoir l'appui du gouvernement fédéral pour accroître le nombre d'emplacements de la Cour unifiée de la famille. L'**annexe 10** montre le calendrier des événements clés depuis la création de la Cour unifiée de la famille en Ontario.

En 2017, le Ministère, de concert avec la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario, a proposé d'achever l'élargissement de la Cour unifiée de la famille à l'ensemble de la province d'ici 2025. Le 13 mai 2019, le Ministère a terminé la première phase de cet élargissement en regroupant huit autres palais de justice, portant le nombre d'emplacements de la Cour unifiée de la famille en Ontario à 25 sur un total de 50 palais de justice.

Le Ministère s'attendait à ce que des améliorations importantes doivent être apportées aux installations pour les autres emplacements. En août 2019, le Ministère procédait toujours à une évaluation des besoins des installations existantes pour

permettre l'unification aux 25 autres emplacements. Brampton, Milton et Toronto – trois des cours de la famille les plus occupées de la province – comptent parmi les emplacements où le Ministère s'attendait à ce que les installations posent les plus grands défis.

Au moment de l'audit, ces trois emplacements faisaient l'objet d'une planification importante en vue d'y apporter des améliorations, ou faisaient l'objet de travaux de construction. Le Ministère consultait la magistrature et les intervenants afin de trouver des façons d'accueillir les cours unifiées de la famille à Brampton et à Milton, mais n'avait pas encore confirmé les plans pour ces deux endroits au moment de l'audit. L'installation nécessaire pour accueillir une cour unifiée de la famille à Toronto est importante, car les affaires de droit de la famille sont entendues dans trois palais de justice, soit au 393, avenue University (Cour supérieure et affaires relocalisées au 361, avenue University), au 311, rue Jarvis (Cour de l'Ontario) et au 47, avenue Sheppard (Cour de l'Ontario). Au moment de l'audit, on ne prévoyait pas encore regrouper toutes les affaires de droit de la famille à Toronto. En 2009, le Ministère avait envisagé de regrouper les affaires de droit de la famille devant la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario dans le nouveau palais de justice de Toronto, mais il a réaffecté le nouveau palais de justice pour entendre les affaires criminelles de la Cour de l'Ontario seulement en 2014.

RECOMMANDATION 16

Pour achever l'expansion de la Cour unifiée de la famille dans l'ensemble de la province d'ici 2025, nous recommandons que le ministère du Procureur général :

- mette la dernière main au plan d'exécution de l'expansion des cours unifiées de la famille dans les 25 autres cours de la famille, y compris l'évaluation des besoins des emplacements;
- confirme l'engagement du gouvernement fédéral de procéder aux nominations judiciaires nécessaires.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte de collaborer avec les cabinets des juges en chef de la Cour supérieure de justice et de la Cour de justice de l'Ontario pour mettre la dernière main à un plan visant à élargir la Cour unifiée de la famille dans le reste de la province. Une évaluation des besoins locaux est en cours.

Le Ministère accepte de demander au gouvernement fédéral de s'engager à procéder aux nominations judiciaires nécessaires.

4.7 Le Ministère n'a pas de politique officielle d'examen de la qualité de la saisie des données

Comme nous en avons discuté aux **sections 4.1.4** et **4.2.4**, nous avons déterminé que les données du système FRANK n'étaient pas toujours fiables. Il est important de procéder régulièrement à des examens de la qualité pour l'améliorer cette situation et éviter qu'elle se reproduise.

Le Ministère a mis en place un processus et des lignes directrices pour l'examen de la qualité des données qui recommandent qu'un gestionnaire ou un superviseur examine les dossiers physiques par rapport aux données saisies dans le système FRANK pour s'assurer qu'elles sont complètes et exactes, au moyen d'une liste de contrôle élaborée par le Ministère. Les lignes directrices précisent que le gestionnaire ou le superviseur de chaque palais de justice doit sélectionner au moins trois à cinq dossiers différents chaque semaine. Lorsque des erreurs de saisie de données sont décelées, les examinateurs doivent apporter les corrections nécessaires et en informer le personnel au besoin. Toutefois, les gestionnaires et les superviseurs ne sont pas tenus de suivre le processus d'examen et les lignes directrices du Ministère.

Lors de nos visites des sept palais de justice où nous avons effectué des travaux d'audit détaillés, nous avons constaté qu'aucun d'eux n'avait suivi les lignes directrices du Ministère concernant l'examen de la saisie des données en 2018-2019.

- Deux palais de justice n'ont pas effectué d'examens, mais l'un d'eux a élaboré et suivi son propre processus d'examen de la qualité.
- Les cinq autres palais de justice ont examiné entre 23 et 144 dossiers, ce qui est inférieur au total minimal de 156 à 260 dossiers par année, car le Ministère recommande d'examiner de trois à cinq dossiers par semaine.

Nous avons également remarqué que le Ministère n'assurait pas le suivi du rendement ni ne recueillait les résultats des examens des palais de justice. Par conséquent, le Ministère ne savait pas quels types d'erreurs de saisie des données étaient les plus courants ni pourquoi ils survenaient. Le Ministère n'a donc pas été en mesure d'empêcher que ces erreurs se reproduisent en offrant de la formation ou en ajoutant des contrôles au système FRANK pour la saisie des données.

RECOMMANDATION 17

Pour saisir et tenir à jour correctement des renseignements exacts dans le système de suivi des dossiers FRANK, nous recommandons que le ministère du Procureur général :

- exige que le personnel de tous les palais de justice effectue régulièrement et uniformément des examens de la saisie des données;
- recueille, examine et surveille les résultats des examens de la saisie des données effectués dans tous les palais de justice afin de repérer et de corriger les erreurs courantes, de les intégrer à la future formation sur le système FRANK et de déterminer les améliorations à apporter au système.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Ministère est d'accord et prendra les mesures indiquées dans la recommandation pour s'assurer que le personnel effectue régulièrement des examens de la saisie des données et utiliser les résultats des examens pour renforcer les mécanismes de détection et de correction des erreurs courantes, et pour apporter des améliorations au système FRANK dans la mesure du possible.

Annexe 1 : Participants au processus de la Cour de la famille

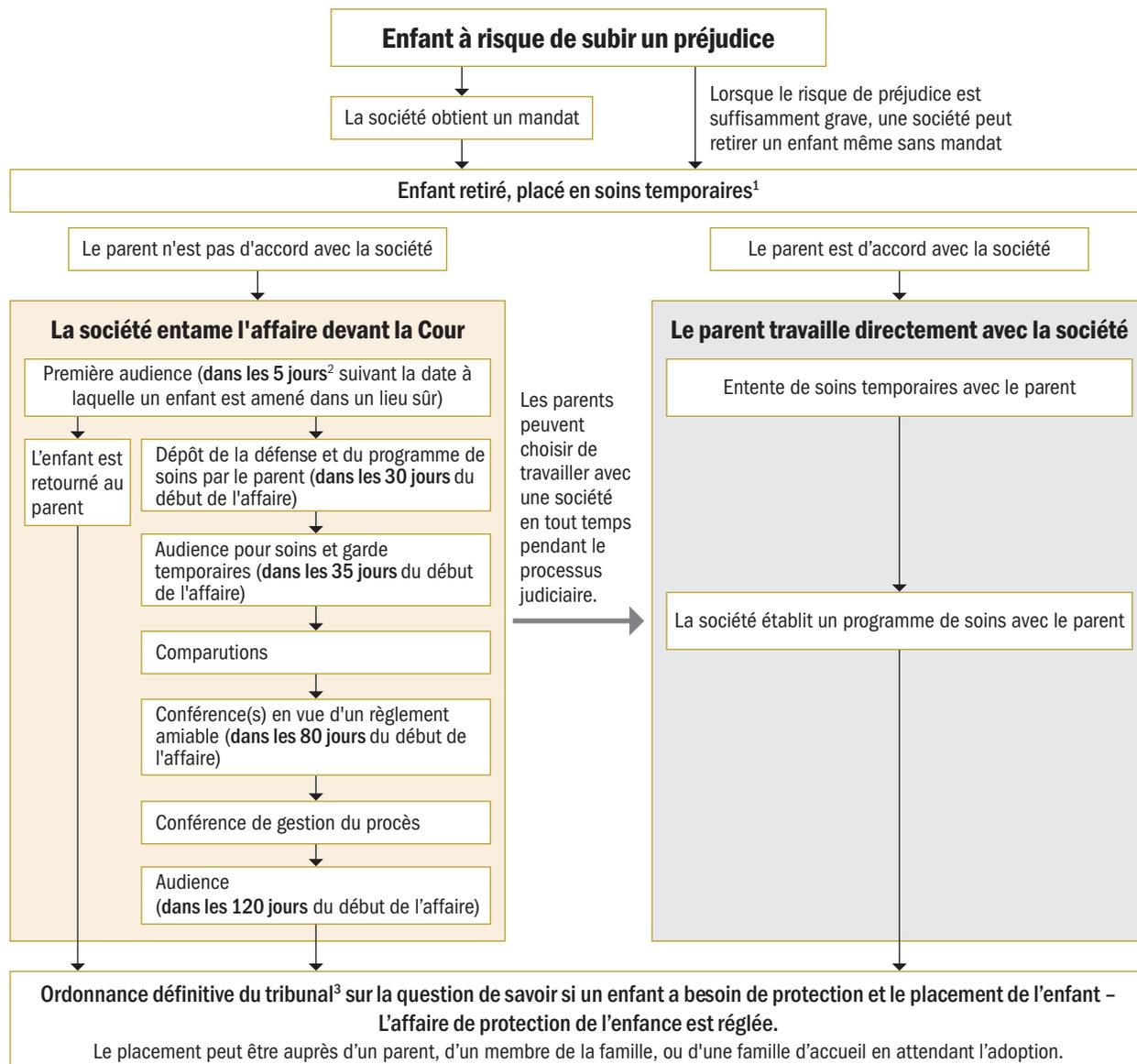
Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale

Participants	Rôles	
Personnel de soutien de la Cour	Fait partie de la Division des services aux tribunaux, une division du ministère du Procureur général (le Ministère). Le personnel de la Cour inscrit les affaires au rôle à la demande de la magistrature, tient les dossiers de la cour, perçoit les droits de dépôt, fournit un soutien administratif à la magistrature et fournit des renseignements juridiques au public, au besoin.	
Magistrature	Juges qui dirigent les étapes devant la Cour de la famille. S'il y a lieu, ils travaillent avec les participants aux affaires de droit de la famille pour régler leurs dossiers sans avoir à tenir un procès.	
Avocat de service	Les avocats sont payés par Aide juridique Ontario (un organisme provincial qui relève du Ministère) pour aider les personnes qui n'ont pas les moyens de retenir les services d'un avocat. Ils ne représentent pas une personne pour l'ensemble de leur dossier avant qu'il soit réglé, mais aident les personnes qui satisfont au seuil d'admissibilité financière d'Aide juridique Ontario et qui comparaissent devant les tribunaux à une date donnée. Ils exécutent des tâches comme la négociation de conditions de règlement avec la partie adverse ou le conseiller juridique de la partie adverse.	
Affaires de protection de l'enfance		Affaires de droit de la famille autres
Requérant(e)	La partie qui entame l'affaire de protection de l'enfance devant la Cour. Habituellement, une société d'aide à l'enfance est la requérante dans une affaire de protection de l'enfance.	La partie qui dépose la demande ou la motion de modification d'une ordonnance existante pour tenter une poursuite en droit de la famille devant la Cour. Le Bureau des obligations familiales peut également tenter une poursuite contre le payeur d'une pension alimentaire pour enfants et conjoints qui est en défaut de paiement.
Intimé(e)	La partie contre laquelle l'affaire est déposée. Un parent ou un gardien qui pourrait mettre un enfant en danger est habituellement l'intimé dans une affaire de protection de l'enfance.	L'autre partie au sein de la relation contre laquelle le requérant a déposé la demande. Il n'y a pas d'intimé dans une affaire de divorce où les époux demandent conjointement le divorce.
Bureau de l'avocat des enfants (avocat des enfants)	La Cour peut ordonner à l'avocat des enfants de désigner un avocat pour représenter un enfant qui fait l'objet d'une procédure de protection de l'enfance; il pourrait s'agir de l'un des parents d'un enfant mineur (de moins de 18 ans).	Au besoin, l'avocat des enfants aide à fournir des renseignements indépendants sur les besoins, les souhaits et les intérêts de l'enfant en nommant un avocat pour représenter l'enfant, un clinicien pour rédiger un rapport à l'intention du tribunal, ou les deux.
Autre partie intéressée	Les parties autres que le requérant ou l'intimé qui ont un intérêt dans le placement de l'enfant ayant besoin de protection, comme les grands-parents.	Les parties autres que le requérant ou l'intimé qui ont un intérêt dans l'affaire, comme les membres de la famille élargie.
Services de rationalisation de la Cour de la famille (voir section 2.3)	Sans objet	Des services comme les Services de médiation familiale et d'information et le Programme des agents de règlement des différends qui aident à déjudiciariser les affaires de droit de la famille moins compliquées ou à tenter de les régler plus rapidement.

Annexe 2 : Principales étapes d'une affaire de protection de l'enfance devant la Cour de justice de l'Ontario ou la Cour unifiée de la famille

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale

Une affaire de protection de l'enfance met en cause une société d'aide à l'enfance (la société) qui retire un enfant d'un milieu dangereux et l'amène dans un lieu sûr, ou qui supervise la prise en charge de l'enfant par un ou plusieurs parents. Si une société constate qu'un enfant risque de subir des préjudices, comme des mauvais traitements ou de la négligence, et qu'elle est incapable de travailler avec les parents pour créer un milieu sécuritaire pour l'enfant, la société amorcera le retrait de l'enfant et le placera dans un autre milieu, comme un foyer d'accueil. La société déposera ensuite devant le tribunal une demande qui décrit les motifs du retrait de l'enfant, à laquelle les parents peuvent répondre. Si la société détermine que le retrait de l'enfant n'est pas nécessaire, elle demandera au tribunal de rendre une ordonnance de supervision des parents et de l'enfant. Une fois qu'une affaire de protection de l'enfance est amorcée, il existe un certain nombre de délais prévus par la loi pour franchir les étapes de l'affaire afin d'assurer un règlement rapide, comme il est indiqué ci-dessous. Ces délais prévus par la loi s'appliquent à toutes les affaires de protection de l'enfance, qu'il y ait retrait ou non de l'enfant, à l'exception de la première audience, qui ne s'applique qu'aux affaires concernant le retrait de l'enfant d'un milieu non sécuritaire.



1. Lorsqu'une société retire un enfant des soins de ses parents, elle peut établir des soins temporaires dans un foyer d'accueil ou dans le foyer d'un membre de la famille qu'elle a évalué comme étant sécuritaire.
2. Excluant les fins de semaine et les jours fériés.
3. La décision peut être rendue avec le consentement de toutes les parties concernées ou, si les parties ne peuvent s'entendre, elle est déterminée par un juge au procès ou dans le cadre d'une motion en jugement sommaire. S'il s'agit d'une motion en jugement sommaire, le juge peut rendre une décision sans le consentement de toutes les parties en se fondant sur les faits évidents dans l'affaire.

Annexe 3 : Principales étapes d'une affaire de protection de l'enfance devant la Cour de justice de l'Ontario ou la Cour unifiée de la famille

Source des données : Ministère du Procureur général

Étape de l'affaire	Description	Délai maximal d'achèvement à compter de la date de dépôt de l'instance
Première demande de protection de l'enfance		
Première audience	Lorsqu'un enfant a été retiré d'un milieu dangereux, la société d'aide à l'enfance (la société) doit se présenter devant la Cour dans les cinq jours pour une première audience. La première audience permet habituellement à la société d'obtenir l'ordonnance du juge qui décide de l'endroit où l'enfant sera placé temporairement et des conditions du placement, comme le placement en famille d'accueil ou chez un membre de la famille. Une date d'audience relative aux soins et à la garde temporaires peut également être fixée. Par ailleurs, le juge peut décider de renvoyer l'enfant au parent sous la supervision de la société ou non.	5 jours*
Signification et dépôt des réponses et des programmes de soins	Le parent doit soumettre une réponse et un programme de soins dans les 30 jours en réponse aux préoccupations soulevées par la société. La société doit également soumettre un programme de soins dans les 30 jours pour appuyer sa demande. Le programme doit indiquer où l'enfant vivra, qui en prendra soin et pourquoi chaque partie croit que le programme dans l'intérêt véritable de l'enfant.	30 jours
Audience sur les soins et la garde temporaires	Une audience relative aux soins et à la garde temporaires doit avoir lieu dans les 35 jours. Le but de l'audience est de déterminer ce qui arrive à l'enfant pendant que l'affaire se poursuit. L'audience donne au parent la première chance de présenter sa version de l'affaire et ce qu'il veut. Un juge écoute chaque partie à l'instance, examine la preuve présentée et rend une ordonnance temporaire.	35 jours
Comparutions	Des comparutions sont prévues pour discuter de l'affaire avec un juge et tenter de conclure une entente entre le parent et la société sans audience ni procès. Elle met habituellement l'accent sur ce qu'il faut faire pour en arriver à une décision définitive de placement. Par exemple, les parties peuvent mettre à jour le tribunal sur la situation de l'enfant et ce qui s'est produit, et établir des délais pour le dépôt et la discussion des questions en suspens.	S.o.
Conférence en vue d'un règlement amiable	Les conférences en vue d'un règlement amiable visent habituellement à discuter des questions pour voir si le parent et la société peuvent s'entendre sur l'une ou l'autre d'entre elles. Le juge peut présenter une décision qu'il pourrait rendre dans l'affaire afin d'aider les parties à comprendre ce que le tribunal pourrait ordonner si l'affaire devait faire l'objet d'un procès. Une conférence en vue d'un règlement amiable est censée avoir lieu dans les 80 jours suivant le dépôt d'une demande de protection de l'enfance par la société. Le tribunal peut retarder la tenue d'une conférence en vue d'un règlement amiable si les parents travaillent sur les questions en litige et qu'ils ne sont pas encore prêts à conclure une entente.	80 jours
Audience	Une audience est tenue pour déterminer si l'enfant a besoin de protection.	120 jours

Étape de l'affaire	Description	Délai maximal d'achèvement à compter de la date de dépôt de l'instance
Requête en révision du statut		
Une requête en révision du statut amorce une nouvelle demande judiciaire. Une partie peut demander au tribunal de revoir le placement de l'enfant qui a été ordonné par le tribunal dans la première affaire de protection de l'enfance, au moins six mois après. La révision du statut n'est pas un appel ou un examen de la dernière ordonnance, mais un examen de la situation de l'enfant depuis la dernière ordonnance.	Les délais énoncés ci-dessus s'appliquent.	

* Excluant les fins de semaine et les jours fériés

Annexe 4 : Principales étapes d'une affaire type de droit de la famille

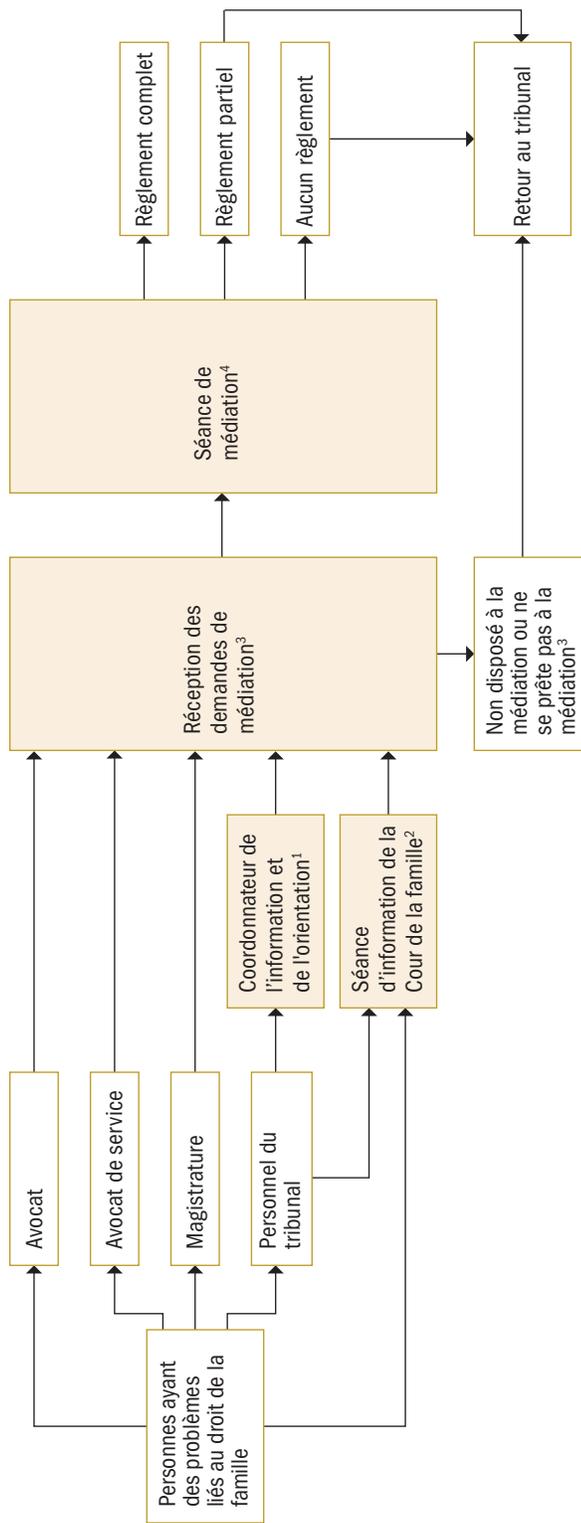
Source des données : Éducation juridique communautaire Ontario

Étapes de l'affaire	Description
Demande	<ul style="list-style-type: none"> Le requérant soumet les formulaires et les documents appropriés au palais de justice compétent, ce qui introduit l'instance, puis reçoit du personnel de la Cour un numéro de dossier du greffe. Le requérant signifie la demande émise par le tribunal à l'autre partie (l'intimé). L'intimé remplit des formulaires en réponse aux prétentions avancées dans la demande, où il indique s'il est d'accord ou en désaccord avec les prétentions du requérant ou formule ses propres prétentions.
Séance d'information de la Cour de la famille	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information à laquelle le requérant et l'intimé participent séparément. La séance sert à fournir aux parties des renseignements de base sur le droit de la famille, le processus judiciaire et les solutions de rechange au tribunal, comme la médiation.
Première comparution	<ul style="list-style-type: none"> La première comparution (le cas échéant) est une comparution de nature administrative. La majorité des premières comparutions se déroulent devant un greffier (personnel du Ministère), mais peuvent aussi avoir lieu devant un juge dans certains palais de justice. Le greffier ou le juge rencontre les parties pour s'assurer que tous les documents sont complets et qu'ils ont été dûment signifiés.
Conférence relative à la cause	<ul style="list-style-type: none"> Les conférences relatives à la cause se tiennent dans une salle d'audience ou dans une salle de conférence du tribunal; il s'agit de réunions entre un juge et les parties, y compris les avocats. Les discussions visent à déterminer les problèmes devant être résolus, les façons de les résoudre sans recourir à un procès, les renseignements qui doivent être partagés et les prochaines étapes pour résoudre les problèmes. Si les parties s'entendent sur une question au cours d'une conférence relative à la cause, le juge peut rendre une ordonnance pour régler cette question.
Motion	<ul style="list-style-type: none"> Après une conférence relative à la cause, les parties peuvent demander au tribunal de rendre une ordonnance temporaire sur toute question au moyen d'une motion. Les motions peuvent être courtes ou longues. Dans la plupart des palais de justice où siège la Cour de la famille, les motions courtes durent jusqu'à une heure et les motions longues, plus d'une heure.
Conférence en vue d'un règlement amiable	<ul style="list-style-type: none"> Si les parties n'ont pas réglé les questions après une ou plusieurs conférences relatives à la cause, le juge peut prévoir une conférence en vue d'un règlement amiable pour favoriser le règlement des questions. Dans le cadre d'une conférence en vue d'un règlement amiable, le juge joue un rôle plus actif en essayant d'amener les parties à s'entendre sur les questions en litige. Il se concentre sur les tentatives que les parties ont faites pour régler les questions en litige et est plus susceptible de fournir une opinion sur la façon dont les parties devraient s'entendre.
Conférence de gestion du procès	<ul style="list-style-type: none"> Si les parties n'ont pas réglé les questions en litige, le juge fixe une date pour une conférence de gestion du procès où il discutera de la façon dont le procès se déroulera, de la durée du procès, d'une date de procès, ce qui peut constituer une dernière chance de régler les questions en litige des parties.

Étapes de l'affaire	Description
Procès	<ul style="list-style-type: none">• Le procès se déroule habituellement pendant un nombre déterminé de jours pendant lesquels les avocats, ou les parties si elles se représentent elles-mêmes, présentent des éléments de preuve au juge, et convoquent et contre-interrogent des témoins. À la fin du procès, le juge rend une décision sur toutes les questions en litige.• Le juge qui préside le procès doit être un juge différent du juge de la conférence relative à la cause et de la conférence en vue d'un règlement amiable.• Il n'y a pas de procès devant jury en droit de la famille.• Les procès peuvent être de courte ou de longue durée. À la Cour de justice de l'Ontario, un procès de courte durée en droit de la famille est généralement défini comme étant une affaire qui nécessite deux jours ou moins, tandis qu'un procès de longue durée est généralement défini comme étant de trois jours ou plus. À la Cour supérieure de justice, la définition d'un procès de courte durée varie de moins de 3 jours à 15 jours, selon le palais de justice. La définition d'un procès de longue durée varie entre 3 et 15 jours.

Annexe 5 : Principaux points d'accès et processus type de services de médiation financés par le Ministère

réparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Services en vertu de contrats conclus entre le Ministère et des fournisseurs de services tiers.

1. Le coordonnateur de l'information et de l'orientation se trouve au Centre d'information sur le droit de la famille, dans les palais de justice où siège la Cour de la famille. Ses services sont gratuits et mis à la disposition de tous. Un employé du fournisseur de services s'enquiert des questions liées au droit de la famille des personnes et les dirige vers des services adaptés à leurs besoins, comme des services d'hébergement, des services juridiques et des programmes d'aide sociale.
2. Une séance d'information gratuite de la Cour de la famille s'adresse aux personnes impliquées dans certains types d'affaires de droit de la famille et au public. Elle fournit aux parties de l'information sur les effets de la séparation et du divorce sur les parties et les enfants, sur le processus judiciaire et sur les options de règlement extrajudiciaire des différends comme la médiation.
3. La réception des demandes de médiation est effectuée par des médiateurs accrédités qui déterminent si la médiation convient aux parties. Il se peut que les parties ne soient pas disposées à recourir à la médiation ou que l'affaire ne s'y prête pas en raison de la présence d'un déséquilibre des pouvoirs dans une relation ou de la violence familiale, ce qui ne permet pas aux parties de recourir à la médiation de façon sécuritaire et constructive.
4. Les séances de médiation sont données par des médiateurs accrédités. La médiation sur place est gratuite pour les parties et vise à régler des questions étroitement circonscrites le jour de la comparution au palais de justice, ce qui prend habituellement de deux à trois heures par cas, y compris la prise en charge. La médiation à l'extérieur a habituellement lieu dans les bureaux du fournisseur de services et porte sur des questions plus complexes. Elle est offerte à un taux subventionné allant de 5 \$ l'heure à 105 \$ l'heure pour chaque partie, selon son revenu et le nombre de personnes à charge.

Annexe 6 : Contrats de services de médiation familiale et d'information, 2018-2019

Source des données : Ministère du Procureur général

Fournisseur de services	2018-2019 (en milliers de dollars)	N ^{bre} de contrats
AXIS Family Mediation Inc.	937	4
Blue Hills Child and Family Centre	276	1
Bridging Family Conflict Inc.	226	1
Coppola and Associates Inc.	206	2
Daniel Francis Lanoue	88	1
Durham Mediation Centre Inc.	358	1
Kawartha Family Court Assessment Service	269	3
Keith Fraser	130	2
Limestone Mediation Ltd.	254	2
mediate393 Inc.	1 260	2
Mediation North Inc.	773	9
Michael J. Kushnir	357	3
Peel Family Mediation Services	591	2
The Mediation Centre Inc.	781	9
The Mediation Centre of Hamilton-Wentworth	155	1
The Mediation Centre of Simcoe County Inc.	415	2
Vicky Visca et associés	163	1
Total	7 239	46

Remarque : Certains contrats visent des services fournis dans plus d'un palais de justice

Annexe 7 : Critères d'audit

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Des processus efficaces et efficaces de prestation des services judiciaires sont en place pour les affaires de protection de l'enfance, conformément aux lois applicables.
2. 2. Pour les questions de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance, des processus efficaces de services judiciaires sont en place pour favoriser des comparutions en temps opportun, au besoin
3. 3. La technologie est pleinement utilisée pour améliorer l'efficacité et l'efficacité du système des cours de la famille et réduire les coûts.
4. 4. Des processus efficaces sont en place pour recruter et gérer des fournisseurs de services dans le cadre de la prestation des services des cours de la famille, y compris les services de médiation familiale et d'information, conformément aux directives gouvernementales et aux pratiques exemplaires applicables. Le rendement des fournisseurs de services est surveillé et évalué en temps opportun.
5. 5. Des données financières, opérationnelles et de gestion des dossiers sont recueillies pour fournir de l'information exacte, fiable, complète et opportune afin d'orienter la prise de décisions et d'aider à la gestion du rendement et aux rapports publics dans la prestation des services aux tribunaux. De plus, des cibles raisonnables sont fixées pour permettre d'évaluer le rendement et les rapports publics périodiques. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont décelés.

Annexe 8 : Obstacles rencontrés pendant notre audit

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Date	Events
Mi-mars	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons d'abord indiqué au ministère du Procureur général (le Ministère) que nous devons examiner les dossiers de protection de l'enfance et de droit de la famille au cours de nos visites des tribunaux. Le personnel de la Division des services aux tribunaux a signalé que les renseignements relatifs aux affaires de protection de l'enfance ne pouvaient être divulgués sans autorisation judiciaire en vertu du paragraphe 87(8) de la <i>Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i> (la Loi), qui prévoit que « Nul ne doit publier, ni rendre publics des renseignements ayant pour effet d'identifier un enfant qui témoigne, qui participe à une audience ou qui fait l'objet d'une instance, ou un parent ou un parent de famille d'accueil de cet enfant ou un membre de la famille de cet enfant ».
Fin mars	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons demandé une liste des affaires en instance en matière de protection de l'enfance et de droit de la famille autres. Nous avons reçu la liste des affaires en instance en droit de la famille autres peu après notre demande. Nous n'avons pas reçu la liste des affaires de protection de l'enfance en instance.
Avril	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel de la Division des services aux tribunaux nous a répondu que [traduction] « la CJO [Cour de justice de l'Ontario] n'autorise pas la divulgation de la liste des affaires de protection de l'enfance en instance. Une ordonnance est requise pour les questions d'accès aux affaires d'adoption et de protection de l'enfance, à moins que la vérificatrice générale puisse invoquer une exemption aux restrictions législatives... »
Mai	<ul style="list-style-type: none"> La vérificatrice générale a rencontré la juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario (la Cour de l'Ontario) pour discuter des audits simultanés, y compris l'accès de notre Bureau aux dossiers de protection de l'enfance. Un représentant du Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario a indiqué que [traduction] « les paragraphes 87(4) et 87(8) de la (Loi) interdisent la participation du public aux audiences et empêchent de rendre publics les renseignements d'identification ». Selon le Bureau de la juge en chef, cette loi limitait l'accès de notre Bureau aux dossiers de protection de l'enfance. Un représentant du Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario a par la suite accepté de publier une liste des affaires de protection de l'enfance (régliées et en instance) afin que nous puissions sélectionner un échantillon de cas aux fins d'examen. Un représentant du Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario a également convenu qu'une fois que nous aurions sélectionné un échantillon de différents palais de justice, il autoriserait le Ministère à nous communiquer les rapports sur l'historique des dossiers, dont les renseignements personnels seraient caviardés. Le représentant du Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario n'a pas autorisé le Ministère à nous communiquer les dossiers complets et plus détaillés.
Fin mai	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons obtenu les listes d'affaires de protection de l'enfance et avons sélectionné un total de 85 cas (environ 10 dans chacun des sept palais de justice¹ que nous avons visités, et 15 autres dossiers dans un palais de justice où le nombre de cas en instance était anormalement élevé) pour notre échantillon. Nous avons reçu les 85 rapports sur l'historique des dossiers dans les deux semaines suivant notre demande. Les renseignements personnels ont été caviardés des rapports d'historique des cas. Étant donné que les rapports sur l'historique des dossiers caviardés ne contenaient pas de renseignements clés, comme l'âge des enfants et s'ils étaient placés en famille d'accueil, ces rapports ne pouvaient pas à eux seuls servir à déterminer si les délais prescrits par la loi étaient applicables dans les cas sélectionnés. Lorsque nous avons demandé des renseignements supplémentaires, le personnel de la Division des services aux tribunaux a indiqué que [traduction] « le personnel de la Cour ne doit fournir à l'équipe d'audit : <ul style="list-style-type: none"> aucun document des dossiers de protection de l'enfance (y compris les notes manuscrites²); aucun renseignement identificatoire sur les parties, les personnes apparentées (p. ex. parents d'accueil) et/ou les enfants nommés dans les dossiers; aucun renseignement sur les raisons du retard, la raison pour laquelle l'affaire demeure sur la liste des affaires en instance, la raison pour laquelle des ajournements ont été accordés ou les détails sur la décision définitive prise. »

Date	Events
Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Notre bureau a communiqué avec le Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario et le Bureau du juge en chef de la Cour supérieure et a demandé un accès accru aux affaires de protection de l'enfance. Les cabinets des deux juges en chef ont convenu de diffuser les notes manuscrites des juges² pour les affaires contenues dans l'échantillon. • Les notes manuscrites sélectionnées exigeaient le caviardage des renseignements personnels et un examen par le Ministère et les cabinets des juges en chef avant qu'ils ne soient communiqués à l'équipe d'audit. • Nous avons d'abord demandé huit dossiers de protection de l'enfance et avons reçu les notes manuscrites caviardées dans un délai de deux semaines, à la fin de juin. • Le Ministère a indiqué que, pour le premier échantillon de huit affaires, [traduction] « le personnel des tribunaux a fait beaucoup de travail pour réunir les documents demandés aux fins de notre examen, mais il faut aussi beaucoup d'échanges entre nous et les tribunaux pour s'assurer que les dossiers sont complets et caviardés comme il se doit ».
Juillet	<ul style="list-style-type: none"> • La vérificatrice générale a envoyé une lettre au sous-procureur général pour lui faire part de ses préoccupations au sujet des audits, y compris notre accès limité aux dossiers de protection de l'enfance. • Le sous-procureur général a accusé réception de nos demandes et a indiqué que le Ministère collaborait avec les tribunaux pour [traduction] « mettre au point une approche équilibrée permettant à la Division des services aux tribunaux de communiquer à votre bureau des parties caviardées des dossiers de protection de l'enfance, tout en respectant ses obligations légales ». • Nous avons sélectionné sept autres dossiers (pour un total de 15) à examiner. Encore une fois, nous avons reçu les notes caviardées², mais pas les dossiers complets. Nous avons reçu les notes à la fin de juillet. • Nous avons examiné toutes les notes caviardées et avons de nombreuses questions sur les ajournements et les retards. Nous avons soumis nos questions aux cabinets des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure. <ul style="list-style-type: none"> • Un représentant du Bureau de la juge en chef de la Cour de l'Ontario a répondu que [traduction] « les questions que vous avez transmises concernent toutefois la gestion judiciaire de certains dossiers de protection de l'enfance ou le processus des décisions judiciaires, ce qui ne relève pas du mandat de l'équipe d'audit ». • Le représentant du Bureau du juge en chef de la Cour supérieure a répondu que [traduction] « les notes des juges parlent d'elles-mêmes. Ce n'est pas à nous de les interpréter. »
Mi-juillet à août	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons communiqué avec l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance et d'autres sociétés d'aide à l'enfance pour connaître leurs points de vue sur les retards des tribunaux dans le règlement des affaires de protection de l'enfance. • Deux des sociétés d'aide à l'enfance nous ont fourni deux exemples de cas où les enfants ont été affectés par de longs processus judiciaires.

1. Les notes manuscrites ou comptes rendus de celles-ci sont des directives écrites du juge à chaque comparution.

2. Une inscription est une directive écrite fournie par un juge lors de chaque comparution.

Annexe 9 : Sommaire des renseignements publics, des renseignements obtenus par notre bureau pendant l'audit et de l'information dont l'accès nous a été refusé

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Services des tribunaux de la famille	Renseignements non accessibles au public		Incidence de l'absence d'accès sur la réalisation de l'audit
	Renseignements publics disponibles	Renseignements non accessibles au public	
Cour de justice de l'Ontario (Cour de l'Ontario)			
Mise au rôle des affaires de protection de l'enfance	<p><i>Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille</i> pour aider les juges à gérer les affaires de protection de l'enfance et à rendre des décisions dans ces affaires.</p> <p>L'une des lignes directrices précise ce qui suit : « Les affaires [...] de protection de l'enfance, dont l'issue aurait une incidence sur le bien-être et la santé physique, émotionnelle ou mentale d'enfants dans leur vie quotidienne, devraient être considérées comme des dossiers qu'il est essentiel de traiter rapidement. Il faut tenir compte de ce facteur au moment d'établir le rôle des audiences dans ces affaires. »</p>	<p>On nous a donné l'accès</p> <p>On nous a refusé l'accès</p>	<p>Pourquoi nous avons besoin des renseignements</p> <p>Impossible de déterminer si les affaires de protection de l'enfance ont été mises au rôle le plus tôt possible pour éviter des retards inutiles.</p>
Mise au rôle des affaires de protection de l'enfance	<p>Un aperçu du rôle de la Cour pour les affaires de protection de l'enfance avec des coordonnateurs des procès, des juges principaux régionaux ou des juges administratifs locaux.</p>	<p>Les renseignements sur la mise au rôle des tribunaux, comme les dates antérieures et les dates à venir qui ont été mises au rôle, tenus par les coordonnateurs des procès qui travaillent sous la direction des fonctionnaires judiciaires.</p>	<p>Pour déterminer si les affaires de protection de l'enfance ont été mises au rôle conformément aux Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille à la Cour de l'Ontario (section 4.1.2).</p>

Services des tribunaux de la famille	Renseignements non accessibles au public		Incidence de l'absence d'accès sur la réalisation de l'audit
Renseignements publics disponibles	On nous a donné l'accès	On nous a refusé l'accès	Pourquoi nous avons besoin des renseignements
<p>Cour supérieure de justice (Cour supérieure)</p> <p>Mise au rôle des affaires de protection de l'enfance</p> <p>Dans son rapport annuel (pour 2015 et 2016), la Cour supérieure a mentionné ce qui suit : « En 2015, la Cour supérieure de justice a mis en œuvre de nouvelles pratiques exemplaires sur les dossiers de protection de l'enfance intitulées The Child Protection Best Practices. Ces pratiques exemplaires traitent de la mise au rôle, de l'affectation et de la conduite de chaque étape dans un dossier de protection de l'enfance. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une copie de la version complète des pratiques exemplaires pour les dossiers de protection de l'enfance. • Les renseignements sur la mise au rôle de la Cour, comme les dates antérieures et les coordonnateurs des procès. • Les prochaines dates de procès disponibles pour les affaires de protection de l'enfance, par palais de justice, entre octobre 2017 et avril 2019. 	<p>Examiner les pratiques exemplaires pour les cas de protection de l'enfance établies par la Cour supérieure et examiner la conformité à ses propres pratiques exemplaires. (section 4.1.2).</p>	<p>Impossible de déterminer si les affaires de protection de l'enfance ont été mises au rôle le plus tôt possible pour éviter des retards inutiles.</p>
<p>Ministère du Procureur général, Cour de justice de l'Ontario et Cour supérieure de justice</p> <p>Affaires de protection de l'enfance</p> <p>Cour de justice de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nbre d'affaires reçues, réglées et en attente d'une décision, par mois, par palais de justice, par région et dans l'ensemble de la province. • Nbre de comparutions entendues par type de comparution, par mois, par palais de justice, par région et dans l'ensemble de la province. <p>Cour supérieure de justice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre agrégé d'affaires de droit de la famille reçues par région, mais non séparées entre les affaires de protection de l'enfance et de droit de la famille autres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Statistiques sur les dossiers dans le système FRANK, consignées séparément pour les affaires de protection de l'enfance. • Des 85 dossiers de protection de l'enfance demandés, nous avons reçu une liste caviardée des étapes judiciaires (appelée rapport sur l'historique des dossiers) pour les 85 dossiers, ainsi que des notes manuscrites caviardées des juges pour seulement 15 des 85 dossiers sélectionnés, compte tenu du temps que le personnel du Ministère a consacré à caviarder ces notes. 	<p>Pour déterminer ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. si l'enfant est pris en charge par une société de façon provisoire, comme une famille d'accueil; 2. l'âge de l'enfant concerné. <p>Ces renseignements sont essentiels pour déterminer si les affaires sont assujetties aux délais prévus par la <i>Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i> (la Loi).</p> <p>Si les cas sont assujettis aux délais prévus par la loi, nous devons déterminer combien de temps l'enfant a été confié aux soins d'une société de façon provisoire et si les délais prévus par la loi ont été dépassés dans ces affaires, ainsi que les raisons des retards.</p>	<p>Impossible d'examiner les détails des cas sélectionnés pour déterminer s'ils étaient assujettis aux délais prévus par la loi ou les raisons des retards.</p> <p>Les cas non réglés dans les délais prévus par la loi peuvent laisser l'enfant dans l'incertitude plus longtemps que nécessaire (abordé à la section 4.1).</p>

Services des tribunaux de la famille	Renseignements non accessibles au public		Incidence de l'absence d'accès sur la réalisation de l'audit
	On nous a donné l'accès	On nous a refusé l'accès	
Cour de justice de l'Ontario et Cour supérieure de justice			
Affaire de droit de la famille autre	<p>Cour de justice de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Principes directeurs et meilleures pratiques pour la Cour de la famille pour aider les juges à gérer les affaires de droit de la famille et rendre des décisions dans ces affaires. <p>Cour supérieure de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Le rapport annuel de la Cour supérieure mentionne qu'elle a élaboré et mis en œuvre de nouvelles pratiques pour les dossiers de droit de la famille, mais ses pratiques exemplaires en matière de droit de la famille ne sont pas accessibles au public. 	<p>Les renseignements sur la mise au rôle de la Cour, comme les dates antérieures et les dates à venir, tenus par les coordonnateurs des procès.</p>	<p>Impossible de déterminer l'intégralité et l'exactitude des données sur les temps d'attente qui nous ont été fournis ni de confirmer les raisons des retards.</p> <p>Les retards dans l'obtention des dates d'audience pour les affaires de droit de la famille autres prolongent le temps qu'une famille doit passer à résoudre ses problèmes, ce qui les place dans une situation stressante et incertaine.</p>
	<p>Cour de justice de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Données sur les temps d'attente pour les premières comparutions dans 37 cours de la famille pour les années civiles 2016 à 2018. <p>Cour supérieure de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> On nous a fourni les pratiques exemplaires en matière de droit de la famille, qui établissent les délais maximaux pour la mise au rôle d'étapes dans des affaires de droit de la famille autres, comme les conférences relatives à la cause et les conférences en vue d'un règlement amiable. Données sur les temps d'attente pour diverses étapes judiciaires entre octobre 2017 et avril 2019. 	<p>Pour déterminer ce qui suit à la section 4.2.1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> si les données sur les temps d'attente qui nous ont été fournies étaient complètes et exactes; valider les raisons des retards dans l'obtention des dates d'audience de la Cour. 	

Services des tribunaux de la famille	Renseignements non accessibles au public		Incidence de l'absence d'accès sur la réalisation de l'audit
	On nous a donné l'accès	On nous a refusé l'accès	
Ministère du Procureur général, Cour de justice de l'Ontario et Cour supérieure de justice			
Affaire de droit de la famille autre	<p>Cour de justice de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Nbre d'affaires reçues, réglées et en attente d'une décision, par mois, par palais de justice, par région et dans l'ensemble de la province. Nbre de comparutions entendues par type de palais de justice, par région et dans l'ensemble de la province. <p>Cour supérieure de justice</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre agrégé d'affaires de droit de la famille reçues par région, mais non séparées entre les affaires de protection de l'enfance et de droit de la famille autres. 	<p>Aucun</p> <ul style="list-style-type: none"> Statistiques sur les dossiers dans le système FRANK, figurant séparément pour les affaires de droit de la famille autres. Nous avons reçu et examiné en totalité les dossiers de 70 affaires de droit de la famille autres. 	Sans objet
			Sans objet

Annexe 10 : Principales étapes de l'expansion de la Cour unifiée de la famille

Source des données : Ministère du Procureur général (le Ministère)

Date	Événement clé
1977	Hamilton devient la première Cour unifiée de la famille en Ontario.
1995	Le Ministère regroupe la compétence en droit de la famille dans quatre autres palais de justice.
1999	Le Ministère regroupe la compétence en droit de la famille dans 12 autres palais de justice, ce qui porte le total à 17.
2002 et 012	Le Ministère tente de nouveau d'accroître le nombre de palais de justice où siège la Cour unifiée de la famille au cours de ces deux années, mais ne reçoit pas le soutien nécessaire du gouvernement fédéral pour les nominations à la magistrature afin de mener à bien son expansion.
Juin 2017	Le gouvernement fédéral lance officiellement un appel de propositions pour l'expansion de la Cour unifiée de la famille auprès des administrations canadiennes intéressées.
Septembre 2017	Le Ministère, en collaboration avec la magistrature, met la dernière main à la réponse à la demande et recommande à l'Ontario d'élargir par étapes le nombre de cours unifiées de la famille. Le Ministère propose également d'achever l'expansion dans l'ensemble de la province d'ici 2025.
Mai 2019	Le Ministère achève la première phase de l'expansion en unifiant la compétence en droit de la famille dans huit palais de justice, portant à 25 le nombre total d'emplacements de la Cour unifiée en Ontario qui desservent environ 50 % de la population de la province. Cette phase concerne les palais de justice dont les installations ne requièrent que très peu de changements. Par exemple, un palais de justice nécessite une salle d'audience supplémentaire et un autre une remise en état mineure des chambres des juges.
Juin à août 2019	Le Ministère commence à évaluer les besoins des installations existantes des 25 autres palais de justice pour permettre l'unification. Par exemple, le Ministère a estimé qu'il faudrait environ 50 nouvelles nominations à la magistrature fédérale pour desservir ces emplacements. Le Ministère devrait trouver des locaux pour ces juges nouvellement nommés ainsi que des espaces à bureaux pour le personnel de soutien supplémentaire. L'évaluation n'était pas terminée en août 2019.