

## Chapitre 1

### Section 1.15

Ministère du Procureur général

# Opérations judiciaires

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,  
volume 3, chapitre 2 du *Rapport annuel 2019*

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	3		3			
Recommandation 2	2				2	
Recommandation 3	1			1		
Recommandation 4	1	1				
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	1		1			
Recommandation 7	1		1			
Recommandation 8	2	2				
Recommandation 9	2	1	1			
Recommandation 10	3	1	1	1		
Recommandation 11	1	1				
Recommandation 12	1			1		
Recommandation 13	3		3			
Recommandation 14	2		2			
Recommandation 15	3			1	2	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Au 31 août 2021, le ministère du Procureur général (le Ministère) a entièrement mis en œuvre 26 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport annuel 2019. Le Ministère a réalisé des progrès dans la mise en œuvre de 44 % des recommandations.

Parmi les recommandations pleinement mises en œuvre, mentionnons la collaboration du Ministère avec le ministre du Solliciteur général pour respecter l'objectif de 90 % d'utilisation de la technologie de vidéoconférence dans les affaires criminelles. Nous avons constaté que le recours à la vidéoconférence dans toutes les comparutions d'une personne en détention avait augmenté considérablement, passant de 52 % en 2018-2019 à 88 % en 2020-2021 et à 97 %

au début de mai 2021, principalement en raison de l'adoption rapide des comparutions à distance depuis la pandémie de COVID-19. Au moment de notre suivi, le ministère du Solliciteur général installait la technologie de vidéoconférence dans 20 salles d'audience supplémentaires et 9 établissements correctionnels. Le ministère du Solliciteur général s'attend à ce que toutes les installations prévues soient terminées d'ici septembre 2022, ce qui l'aidera à maintenir le taux d'utilisation de 90 % jusqu'en 2022-2023 au moins dans le cadre de la stratégie vidéo du secteur de la justice pénale.

Des progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de recommandations telles que le plan du Bureau des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure pour effectuer leurs propres examens de la mise au rôle des tribunaux. Au moment de notre suivi, nous avons constaté que l'arriéré d'affaires avait continué de croître, passant d'une augmentation de 10 % des affaires familiales et civiles à une augmentation pouvant atteindre 43 % des affaires criminelles entre mars 2019 et mars 2021. Les deux tribunaux sont d'avis que la pandémie a imposé des pressions très importantes aux tribunaux en raison du nombre restreint de procédures qui ont pu être prévues et menées. Ils ont indiqué que même si la mise au rôle des tribunaux relève de la magistrature, l'établissement des horaires est aussi une question de dialogue régulier entre les tribunaux et le Ministère. Les tribunaux et le Ministère examinent l'état futur de la gestion des instances judiciaires, y compris la modernisation du calendrier des instances ou des procès. Étant donné que les tribunaux devaient composer avec un nombre important d'arriérés croissants, ils s'attendent à ce que leurs propres examens de la mise au rôle des tribunaux ne soient pas terminés avant juin 2023.

Le Ministère avait réalisé peu de progrès, voire aucun, dans 15 % des recommandations, notamment dans la prestation de la formation au personnel des tribunaux pour lui permettre de suivre la politique du Ministère en matière de déclaration du temps de façon uniforme à l'échelle de la province. Au moment du suivi, le Ministère a mentionné qu'il faudra

discuter de la normalisation des exigences en matière de rapport pour le suivi des heures d'ouverture des salles d'audience avant que de la formation puisse être offerte au personnel des tribunaux de la province. La normalisation des exigences en matière de rapports n'a pas encore été établie.

En outre, le Ministère a indiqué qu'il ne mettra pas en oeuvre 15 % des recommandations, notamment une collaboration avec la magistrature pour examiner régulièrement l'utilisation des salles d'audience et déterminer les raisons pour lesquelles celles-ci ne sont pas utilisées, ainsi que l'élaboration d'un plan pour lutter contre les causes qui font en sorte que certains palais de justice n'optimisent pas l'utilisation de leurs salles d'audience. Au cours de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il ne mettrait pas en oeuvre cette recommandation, si ce n'est en fournissant à la magistrature la technologie, la dotation et le soutien technologique appropriés. Le Ministère a ajouté que la mise au rôle des tribunaux, qui à son tour détermine l'utilisation des salles d'audience, relève exclusivement de la magistrature indépendante. Par conséquent, le Ministère a fait valoir qu'il ne pouvait examiner unilatéralement l'utilisation des salles d'audience et déterminer les raisons pour lesquelles des salles d'audience semblent inutilisées, ou élaborer un plan pour remédier à ces raisons, même si l'argent des contribuables paie les coûts d'immobilisations et de fonctionnement des salles d'audience.

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

## Contexte

Le système judiciaire de l'Ontario compte deux tribunaux de première instance – la Cour de justice de l'Ontario (la Cour de l'Ontario) et la Cour supérieure de justice de l'Ontario (la Cour supérieure) – ainsi qu'une Cour d'appel. La Cour de l'Ontario et la Cour supérieure traitent toutes deux des affaires de droit criminel et de droit de la famille. Cependant, la Cour supérieure traite moins d'infractions criminelles (habituellement les plus graves), mais aussi

d'affaires civiles, y compris les petites créances. Le gouvernement de l'Ontario nomme et rémunère les juges de la Cour de l'Ontario, tandis que le gouvernement fédéral nomme et rémunère les juges de la Cour supérieure. En vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, les principaux membres de la magistrature dans les régions et leurs déléguées et délégués, sous la direction et la supervision de la ou du juge en chef, sont responsables de la préparation des listes de procès, de l'attribution des causes et d'autres fonctions judiciaires à chaque juge, de la détermination de leur charge de travail, de l'établissement de leurs horaires et des salles d'audience où auront lieu les audiences.

La Division des services aux tribunaux (la Division) du ministère du Procureur général (le Ministère) est responsable de toutes les questions liées à l'administration des tribunaux, comme la fourniture d'installations, la gestion des ressources humaines des tribunaux, la technologie de l'information et d'autres services comme les bureaux du greffe. En 2020-2021, les dépenses de la Division se sont élevées à environ 256 millions de dollars, comparativement à 258 millions de dollars en 2018-2019. En outre, le gouvernement de l'Ontario a versé environ 146 millions de dollars en salaires et avantages sociaux à la Cour de l'Ontario au cours du même exercice, comparativement à 145 millions de dollars en 2018-2019.

En mars 2021, on dénombrait 74 palais de justice de base en Ontario et un total de 673 salles d'audience, ainsi que 54 tribunaux satellites et 29 tribunaux accessibles par avion où siègent les juges.

Au cours de notre audit de 2019, nous n'avons pu bénéficier d'un accès complet à l'information, comme l'établissement du rôle des tribunaux, et nous avons subi des retards dans la réception d'autres renseignements clés, comme les statistiques sur la dotation. Les tribunaux sont des biens publics, appuyés et financés par la population de l'Ontario, et l'administration de la justice est un bien public important. Par conséquent, bien que nous respectons l'indépendance de la magistrature et la confidentialité

des gens qui participent aux affaires juridiques, nous croyions néanmoins que notre mandat consiste à examiner l'information qui serait nécessaire pour évaluer la rentabilité du fonctionnement des tribunaux et l'utilisation efficiente des ressources, étant donné que l'argent des contribuables finance le fonctionnement des tribunaux.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les salles d'audience de l'Ontario ont été en activité seulement 2,8 heures par jour ouvrable, ce qui est bien en deçà de la moyenne optimale de 4,5 heures fixée par le Ministère. Nous avons constaté que les 55 palais de justice, sur un total de 74, qui ont signalé des retards supérieurs à la moyenne dans le règlement des causes, fonctionnaient également moins d'heures que cette moyenne optimale du Ministère. Sans un accès complet à l'information sur la mise au rôle, nous n'avons pu examiner et justifier l'efficacité et l'efficacités de la mise au rôle des tribunaux, et confirmer les raisons de la sous-utilisation des salles d'audience.
- En 2018-2019, près de 2,5 millions de documents – dont plus de 96 % de documents papier – ont été déposés dans le système judiciaire de l'Ontario, allant des documents pour introduire une instance aux éléments de preuve et aux ordonnances judiciaires rendues par un ou une juge. Peu de progrès ont été réalisés dans le remplacement du Réseau intégré d'information sur les infractions (ICON). Le réseau ICON assure le suivi des affaires criminelles traitées par la Cour de l'Ontario, qui représentaient plus de 98 % de toutes les affaires criminelles dans la province. Nos audits effectués en 2003 et 2008 ont souligné la nécessité de moderniser le système judiciaire afin d'en accroître l'efficacité. Le Ministère avait réalisé des progrès limités dans ce domaine depuis notre audit de 2008. En janvier 2019, le Ministère a présenté au Conseil du Trésor un plan de projet visant à remplacer le système, dans le cadre d'une initiative globale de conception numérique de la justice pénale, dont le coût estimatif s'élevait à 56,1 millions de dollars

entre 2019-2020 et 2023-2024. Le plan était en attente d'approbation en août 2019.

- La mise en oeuvre de la numérisation des causes criminelles (E-Intake) a connu des retards et des dépassements de coûts, malgré sa portée réduite. La saisie électronique des dossiers criminels est un système en ligne qui permet aux policiers de soumettre électroniquement aux tribunaux criminels des trousseaux de renseignements sur les renseignements criminels contenant des documents comme les infractions dont le prévenu est accusé, des copies des notes des policiers et des déclarations des témoins. Le Ministère a approuvé l'investissement pour ce système en juillet 2016, à un montant estimatif de 1,7 million de dollars, et prévoyait de terminer le projet d'ici novembre 2017. Toutefois, au moment de notre audit, la date d'achèvement du Ministère était novembre 2019 et le coût estimatif était passé à 1,9 million de dollars pour une portée réduite couvrant seulement un des deux systèmes de gestion des dossiers de police.
- En 2018, le sondage auprès du personnel de la Division a révélé que 60 % du personnel était insatisfait de son Ministère. Le nombre de jours de congé de maladie pris par le personnel de la Division des services aux tribunaux du Ministère a augmenté de 19 %, passant de 27 610 jours en 2014 à 32 896 jours en 2018, même si le nombre de membres réguliers du personnel à temps plein admissibles à prendre des jours de congé de maladie a diminué de 10 % au cours de la même période. Le Ministère a déclaré que le coût total du temps perdu en raison de l'absentéisme était de 7 millions de dollars en 2017 et de 8,6 millions de dollars en 2018.

Nous avons formulé 15 recommandations préconisant 27 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le ministère du Procureur général s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et août 2021. Nous avons obtenu du ministère du Procureur général une déclaration écrite selon laquelle, au 15 novembre 2021, il avait fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

### Les salles d'audience existantes ont la capacité d'entendre et de régler plus de causes

#### Recommandation 1

*Afin de maximiser l'utilisation efficiente et efficace des salles d'audience et d'améliorer le système judiciaire payé par les contribuables, nous recommandons que le Bureau du juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario et le Bureau du juge en chef de la Cour supérieure de justice :*

- *procèdent à leurs propres examens du rôle des tribunaux;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2023.**

#### Détails

Notre audit de 2019 a révélé que le Ministère s'attendait à ce qu'une salle d'audience type soit utilisée de façon optimale pour entendre des causes, soit en moyenne 4,5 heures par jour ouvrable. Il ressort de notre audit qu'en Ontario, l'utilisation réelle des salles d'audience par chaque palais de justice s'établissait en moyenne à seulement 2,8 heures par jour ouvrable en 2018-2019. Parmi les 74 palais de justice, 68 (ou 92 %) ont déclaré une utilisation inférieure aux 4,5 heures prévues par jour. Nous avons comparé les statistiques et les tendances relatives à la charge de travail dans ces 68 palais de justice pour tous les domaines de pratique, y compris les causes en droit criminel, familial, civil et dans le domaine des petites créances.

Nous avons constaté que 55 de ces palais de justice avaient enregistré des retards supérieurs à la moyenne provinciale.

Au moment de notre audit de 2019, des représentantes et représentants des cabinets des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure de l'Ontario ont indiqué que l'administration judiciaire des tribunaux est indépendante du gouvernement sur les plans constitutionnel et législatif. Afin de maximiser l'utilisation des salles d'audience, les responsables de la coordination des procès qui travaillent sous la direction de la magistrature multiplient souvent le nombre de causes dans leurs rôles judiciaires (surréservation des salles). Toutefois, en raison de la limite importante à la portée vécue dans le cadre de notre audit de 2019, sans avoir un accès complet à la mise au rôle des affaires et des salles d'audience, nous n'avons pas été en mesure de vérifier l'ampleur de la surréservation et la mesure dans laquelle chaque raison évoquée a contribué au faible taux d'utilisation des salles d'audience.

Les bureaux des juges en chef des deux cours ont réitéré que les données sur l'utilisation des salles d'audience ne tiennent pas compte des heures quotidiennes de travail des juges ni de la demande réelle d'une salle d'audience. Une quantité très importante de travail judiciaire est effectuée en dehors des heures d'activité des salles d'audience.

Au cours de notre examen de suivi, nous avons constaté que l'arriéré de dossiers a continué d'augmenter dans tous les domaines de pratique, d'après les statistiques déclarées par le Ministère relativement aux deux tribunaux :

- Le nombre d'affaires criminelles en attente d'une décision a augmenté de 43 %, passant de 117 518 en mars 2019 à 168 225 en mars 2021.
- Le nombre de dossiers familiaux en attente d'une décision s'est accru de 10 %, passant de 186 201 en mars 2019 à 204 650 en mars 2021.
- Le nombre d'affaires civiles en attente d'une décision a enregistré une hausse de 10 %, passant de 752 918 à 828 569 au cours de la même période.

- Le nombre d'affaires de petites créances en attente d'un règlement s'est accru de 12 %, passant de 364 601 en mars 2019 à 408 716 en mars 2021.

La hausse s'explique principalement par le fonctionnement des tribunaux qui a été extrêmement freiné depuis le début de la pandémie de COVID-19 au début de 2020. Les deux tribunaux indiquent que la pandémie a exercé des pressions très importantes sur les tribunaux en raison du nombre restreint de procédures qui ont pu être prévues et menées. Voici quelques exemples d'interruptions importantes du fonctionnement des tribunaux pendant la pandémie :

- Aucune affaire en personne n'a été entendue du 17 mars 2020 au 6 juillet 2020 devant les deux tribunaux.
- Certaines affaires en personne ont été reprises le 6 juillet 2020 dans un nombre limité de salles d'audience de certains palais de justice avec des protocoles d'éloignement physique qui limitaient nécessairement dans une grande mesure le type et le nombre de procédures pouvant être tenues.
- Le début des deuxième et troisième vagues de la pandémie a nécessité l'instauration de restrictions supplémentaires sur les procédures à l'automne, à l'hiver et au printemps 2020-2021. Lors de la troisième vague du printemps 2021, les deux tribunaux ont limité les procédures en personne aux affaires nécessitant des comparutions en personne.
- En Cour supérieure de l'Ontario, en raison des délais constitutionnels et législatifs pour entendre les affaires criminelles et familiales (en particulier les causes de protection de l'enfance), les affaires civiles sont généralement les moins prioritaires pour la reprise des procès en personne. D'autres étapes dans les affaires civiles se déroulent virtuellement, dans la mesure du possible.

Les deux tribunaux ont également déclaré que les lignes directrices en matière de santé publique incitant les gens à rester chez eux et à éviter les déplacements ou les contacts sociaux, le manque de personnel et de soutien des tribunaux pour les audiences virtuelles, ainsi que l'accès inadéquat à la technologie vidéo dans les établissements

correctionnels ont présenté d'importants défis qui ont persisté jusqu'en 2021. Les tribunaux ont indiqué qu'ils examineront leurs pratiques et la façon d'utiliser le plus efficacement possible les ressources judiciaires, les ressources en salle d'audience et la technologie pour appuyer les audiences virtuelles, le cas échéant, en 2021 et en 2022, à mesure que des affaires de plus en plus nombreuses sont prévues dans l'après-pandémie. Ce faisant, les tribunaux ont travaillé en étroite collaboration avec le Ministère et d'autres parties prenantes et continueront de le faire. De plus, les tribunaux prévoient que les audiences virtuelles se poursuivraient après la pandémie pour certaines étapes procédurales dans les causes et que les audiences hybrides (c.-à-d. en partie en personne et en partie virtuelles) continueraient d'avoir lieu.

Les juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure de l'Ontario ont indiqué que même si la mise au rôle des tribunaux relève de la magistrature à titre d'exercice pratique quotidien, l'établissement des horaires est aussi une question de dialogue régulier entre le Ministère et les tribunaux. Le Ministère et les tribunaux examinent l'état futur de la gestion des instances judiciaires, y compris la modernisation du calendrier des instances ou des procès.

Voici d'autres travaux réalisés par les tribunaux et le Ministère depuis notre audit de 2019 :

- Les deux tribunaux continuent de rencontrer régulièrement le Ministère et d'autres parties prenantes du système de justice pour discuter des options visant à maximiser l'utilisation des salles d'audience de manière à assurer un accès rapide à la justice tout en respectant l'indépendance judiciaire de chaque tribunal.
- Leurs discussions ont porté sur le nombre de salles d'audience qui disposent de la technologie dans les tribunaux pour une liste mixte d'audiences en personne et hybrides, ainsi que de suites technologiques où le personnel des tribunaux peut exercer ses fonctions dans le cadre d'audiences virtuelles.
- Une demande de changement a été mise en oeuvre dans FRANK en novembre 2020 pour saisir

les détails des audiences à distance afin que les tribunaux puissent assurer un meilleur suivi de la méthode utilisée pour tenir les audiences. Le système FRANK assure le suivi des affaires de droit de la famille entendues à la Cour de l'Ontario et à la Cour supérieure de l'Ontario, ainsi que des affaires criminelles, civiles et de petites créances entendues par la Cour supérieure.

- À la Cour de l'Ontario, l'Outil électronique ESP d'établissement du rôle a été achevé et mis en oeuvre à l'échelle de la province en février 2021. L'ESP est une application en ligne qui fournit aux responsables de la coordination des procès un outil de planification du rôle à l'échelle de la province pour gérer les dossiers criminels reçus par la Cour de l'Ontario. Il permet, par exemple, d'établir le rôle des juges, de comparaître devant le tribunal et de se rendre dans les salles d'audience, de surveiller les causes en instance et de déterminer les ressources (comme la sécurité et la technologie) nécessaires aux audiences du tribunal. La Cour supérieure de l'Ontario ne disposait pas d'un solide outil électronique d'établissement du rôle au moment de notre suivi.

Au moment de notre suivi, les tribunaux devaient composer avec un nombre important d'arriérés croissants. La Cour de l'Ontario a indiqué avoir pris des mesures supplémentaires pour que les parties soient mieux préparées et davantage prêtes avant les procès. La Cour de l'Ontario a reconnu que la gestion dynamique des affaires et la mise au rôle des procès sont importantes pour gérer les arriérés découlant de la pandémie. Le juge en chef de la Cour de l'Ontario a annoncé que la mise au rôle complète reprendrait au début d'octobre 2021.

Les deux tribunaux s'attendent à terminer leurs propres examens de l'établissement du rôle d'ici juin 2023, une fois que les activités des tribunaux seront plus stabilisées.

- *communiquent les résultats au ministère du Procureur général (le Ministère), qui est responsable des dépenses de fonctionnement et d'immobilisations du système judiciaire;*

- *communiquent les résultats au public et au Ministère.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Comme il est mentionné dans la première mesure de la **recommandation 1**, les deux tribunaux entretiennent un dialogue régulier et continu avec le Ministère au sujet de la mise au rôle et envisagent l'état futur de la gestion des instances judiciaires, y compris la modernisation de la mise au rôle des instances ou des procès. Les deux tribunaux ont indiqué que même si l'établissement des horaires relève des juges en chef, les tribunaux discuteront avec le Ministère et moderniseront l'établissement du rôle des tribunaux. Les tribunaux s'attendent à ce qu'une fois leurs examens de la mise au rôle des tribunaux terminés en juin 2023, ils prévoient communiquer les résultats au Ministère et fournir au public des renseignements sur leur examen dans des forums appropriés comme l'ouverture des tribunaux ou leurs rapports annuels d'ici décembre 2023.

## Recommandation 2

*Afin de maximiser l'utilisation efficace des salles d'audience disponibles, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec la magistrature pour :*

- *examiner régulièrement l'utilisation des salles d'audience, par palais de justice, à l'échelle de la province et déterminer les raisons pour lesquelles les salles d'audience ne sont pas plus utilisées;*
- *élaborer un plan pour traiter des causes qui font en sorte que certains palais de justice n'optimisent pas l'utilisation de leurs salles d'audience.*

État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que le Ministère devrait collaborer avec la magistrature pour examiner régulièrement l'utilisation des salles d'audience, déterminer les raisons pour lesquelles les salles d'audience ne sont pas utilisées et élaborer un plan pour optimiser l'utilisation des salles d'audience étant donné que le Ministère fournit l'argent des contribuables pour couvrir les coûts de fonctionnement et d'immobilisations des salles d'audience.

## Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que certaines salles d'audience n'étaient jamais utilisées durant la journée pendant nos visites d'avril et de mai dans les palais de justice des sept régions de la province. Pour déterminer de façon plus approfondie dans quelle mesure les salles d'audience n'étaient pas utilisées, nous avons examiné les rapports de temps ISCUS du Ministère pour l'ensemble de la province (plus de 670 salles d'audience dans 74 palais de justice) pour une semaine en avril. Nous avons constaté que sur les 3 820 jours de semaine examinés, il y avait environ 1 100 jours où une salle d'audience était laissée vide pendant toute la journée (soit 29 % du temps). On ne sait pas si ces salles d'audience avaient été mises au rôle, car les bureaux des juges en chef limitaient notre accès aux renseignements sur la mise au rôle conservés par les responsables de la coordination des procès.

Au cours de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il ne mettrait pas en oeuvre cette recommandation, si ce n'est en fournissant à la magistrature la technologie, la dotation et le soutien technologique appropriés. Le Ministère a ajouté que la mise au rôle des tribunaux, qui à son tour détermine l'utilisation des salles d'audience, relève exclusivement de la magistrature indépendante. Par conséquent, le Ministère a fait valoir qu'il ne pouvait examiner unilatéralement l'utilisation des salles d'audience et déterminer les raisons pour lesquelles des salles d'audience semblent inutilisées, ou élaborer un plan pour remédier à ces raisons.

## Recommandation 3

*Pour améliorer la qualité des données disponibles sur les heures d'ouverture des salles d'audience afin d'éclairer la prise de décisions dans des domaines comme l'affectation des ressources, nous recommandons que le ministère du Procureur général offre une formation à son personnel judiciaire pour qu'il respecte la politique du Ministère en matière de déclaration du temps de façon uniforme à l'échelle de la province.*

État : Peu ou pas de progrès.

## Détails

Au cours de notre audit de 2019, nous avons constaté que, conformément à la politique du Ministère, le personnel des tribunaux du Ministère doit consigner les heures de début et de fin d'une séance lorsque le juge entre dans la salle d'audience et en sort. Habituellement, la séance du matin commence lorsque la ou le juge entre dans la salle d'audience et se termine au début de la pause-repas, et la séance de l'après-midi commence à la fin de la pause-repas et se termine lorsque la ou le juge quitte la salle d'audience. Toutefois, d'après notre examen de l'échantillon, le personnel des tribunaux avait inscrit les heures dans la déclaration d'heures du Ministère (CITP) de façon incohérente, ce qui a entraîné des anomalies sur le plan des heures déclarées.

Notre examen d'un échantillon de rapports de temps d'ISCUS au moment de l'audit de 2019 a permis de constater que dans 68 des 74 palais de justice, le personnel des tribunaux du Ministère arrondissait également les heures de début et de fin, souvent au quart d'heure le plus près. Nous avons constaté que dans seulement six palais de justice, le personnel respectait la politique du Ministère et entrait les heures de début et de fin indiquées dans l'enregistrement audio de l'arrivée et du départ de la ou du juge. De plus, dans le cadre de notre examen des 125 notes complètes d'enregistrements audio numériques, nous avons également constaté que 58 (soit 46 %) d'entre eux ont incorrectement déclaré leurs heures de début et de fin dans ISCUS, avec des différences allant de 15 minutes à 1,5 heure par jour d'audience.

Notre suivi a permis de constater que le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès dans la prestation de la formation au personnel des tribunaux pour lui permettre de suivre la politique du Ministère en matière de déclaration du temps de façon uniforme à l'échelle de la province. Au moment du suivi, le Ministère a mentionné qu'il faudra discuter de la normalisation des exigences en matière de rapport pour le suivi des heures d'ouverture des salles d'audience avant que de la formation puisse être offerte au personnel des tribunaux de la province.

Le Ministère prévoit poursuivre les discussions et mettre sur pied un groupe de travail chargé de déterminer la normalisation des exigences de déclaration en matière de suivi des heures d'audience. Une fois les normes établies, le Ministère révisera le matériel de formation obligatoire existant à l'intention du personnel afin d'assurer une approche uniforme en matière de compte rendu du temps d'activité des tribunaux d'ici août 2022. Il précise toutefois que cet échéancier dépend aussi de la date à laquelle la pandémie de COVID-19 prendra fin.

## Le rythme global de la modernisation du système de gestion des tribunaux demeure lent

### Recommandation 4

*Pour soutenir les tribunaux au moyen de systèmes plus robustes de suivi des dossiers, nous recommandons que le ministère du Procureur général surveille de près l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale, si elle est approuvée, pour s'assurer qu'elle respecte les délais convenus, qu'elle respecte les coûts prévus au budget et que toutes les questions relatives à sa mise en oeuvre sont réglées au bon moment.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nos audits antérieurs du système de gestion des tribunaux ont maintes fois souligné la nécessité d'une modernisation accrue pour améliorer l'efficacité du système. En 2019, notre audit a révélé que depuis notre audit précédent réalisé en 2008, le Ministère, tout en prenant des mesures prudentes et progressives en vue de la modernisation, a réalisé des progrès limités dans ses efforts visant à introduire et à utiliser de plus en plus de technologies efficaces dans le système de gestion des tribunaux. Nous avons constaté, par exemple, qu'en novembre 2009, le Conseil du Trésor a approuvé un financement de près de 10 millions de dollars pour le projet du Système de gestion de l'information sur l'administration judiciaire (Système JUDI) devant être achevé en



mars 2012. Le Système JUDI a été proposé comme système unique de gestion des causes pour intégrer le réseau ICON et le système FRANK. Par la suite, notre rapport d'audit de 2016 sur les contrôles généraux de l'information et de la technologie de l'information a révélé que le Système JUDI n'avait pas été mis en oeuvre comme prévu, ce qui a entraîné une perte nette d'environ 4,5 millions de dollars pour le Ministère. La Division de la vérification interne de la province et un consultant externe ont effectué des examens distincts du projet. Ils attribuent l'échec à l'absence de processus appropriés de gouvernance et de surveillance, de gestion de projet et de production de rapports.

En janvier 2019, le Ministère a présenté un autre plan au Conseil du Trésor pour le remplacement d'ICON. Ce plan était en attente d'approbation en août 2019.

Après notre audit, à l'automne 2019, le Ministère a reçu du Conseil du Trésor l'autorisation de mettre en oeuvre l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale à un coût estimatif total de 85,5 millions de dollars sur 5 ans, de 2019-2020 à 2023-2024. L'initiative comprend quatre grandes composantes :

- Saisie électronique des dossiers criminels (E-Intake) – une application en ligne qui permet aux policiers d'envoyer et de recevoir des documents et des données (par exemple, des dossiers d'accusation et de mandat) aux fins d'examen par la ou le juge de paix. Cette application crée ou met à jour automatiquement un dossier d'affaire criminelle.
- Système de gestion de preuves numériques – application en ligne utilisée par la police et d'autres partenaires et intervenants du secteur de la justice pour gérer, stocker et partager des dossiers numériques d'enquête ou de preuve.
- Plateforme de divulgation électronique des audiences — cette application en ligne est un guichet unique permettant aux procureures et aux procureurs de la Couronne, aux avocates et avocats de la défense, au personnel des tribunaux et aux juges d'avoir accès à tous les documents

relatifs aux événements judiciaires prévus et de partager la divulgation entre les partenaires du secteur.

- Solution de gestion des affaires criminelles des tribunaux — un système moderne de gestion des affaires qui remplace le système actuel (Réseau intégré d'information sur les infractions, ICON) qui permettra au personnel des tribunaux et à d'autres partenaires de mieux gérer la circulation de l'information dans les tribunaux criminels de l'Ontario.

En décembre 2020, le Ministère, de concert avec le ministère du Solliciteur général et la Cour de justice de l'Ontario, a créé une structure de gouvernance pour superviser la planification, la surveillance et la mise en oeuvre de l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale. La structure de gouvernance comprend de nombreux comités, groupes de travail, groupes consultatifs et experts en la matière qui se réunissent régulièrement pour discuter des progrès réalisés, des dépenses réelles par rapport au budget approuvé, des travaux en suspens et d'autres questions. Le comité directeur est chargé de prendre des décisions importantes sur une base régulière afin de s'attaquer aux risques et aux problèmes qui surviennent de temps à autre.

Le comité directeur exécutif de l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale a indiqué qu'en avril 2021, sur le budget de 85,5 millions de dollars, environ 15 % avaient été dépensés et que le calendrier général était généralement respecté, sauf dans certains domaines où des problèmes liés à la portée, au calendrier et aux coûts des projets ont été cernés. Le comité directeur exécutif avait approuvé des mesures clés pour régler les problèmes en conséquence.

### Recommandation 5

*Pour aider à accroître l'utilisation de la technologie de vidéoconférence dans les affaires criminelles, nous recommandons que le ministère du Procureur général (le Ministère) collabore avec le ministère du Solliciteur général pour établir des objectifs provisoires et surveiller*

la progression vers le taux d'utilisation de 90 % que le Ministère s'est fixé d'ici 2020-2021.

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Notre audit de 2019 indiquait qu'au cours des 10 dernières années, le Ministère avait officialisé une stratégie visant à accroître l'utilisation de la technologie de vidéoconférence dans le secteur de la justice pénale. Cette stratégie comprend :

- l'adoption d'une approche « vidéo d'abord » afin que le système judiciaire priorise la vidéoconférence comme première option pour la plupart des comparutions en détention et vise un taux d'utilisation de 90 % dans les comparutions courantes, comme les audiences de mise en liberté sous caution et les premières comparutions, d'ici 2020-2021;
- l'installation d'un plus grand nombre d'unités de vidéoconférence dans les palais de justice et les établissements correctionnels de la province afin d'accroître l'utilisation de la vidéo.

En 2018-2019, la vidéoconférence a été utilisée dans 52 % des comparutions en détention.

À la suite de l'audit, la stratégie vidéo du secteur de la justice pénale a été approuvée par le Conseil du Trésor et l'échéancier cible est maintenant passé de 2020-2021 à 2022-2023. Le ministère du Solliciteur général avait indiqué que le recours à la vidéoconférence dans les comparutions en cour sous garde avait légèrement diminué à 48 % en 2019-2020, mais avait augmenté considérablement à 88 % en 2020-2021 et à 97 % au début de mai 2021, principalement en raison de l'adoption de comparutions à distance des personnes en détention depuis la pandémie. Compte tenu de l'adoption rapide de l'utilisation de la technologie vidéo pendant la COVID-19, le ministère du Solliciteur général a indiqué que des cibles provisoires n'étaient plus nécessaires.

De plus, depuis notre audit de 2019, le ministère du Solliciteur général a installé la technologie de vidéoconférence dans sept palais de justice et un établissement correctionnel. Au moment de

notre suivi, le ministère du Solliciteur général installait la technologie dans 20 salles d'audience et 9 établissements correctionnels supplémentaires. Le ministère du Solliciteur général s'attend à ce que toutes les installations prévues soient terminées d'ici septembre 2022, ce qui l'aidera à maintenir le taux d'utilisation de 90 % jusqu'en 2022-2023 au moins.

### Recommandation 6

*Afin d'améliorer l'accès aux tribunaux pour les participants du système judiciaire de manière rentable en rendant les comparutions vidéo plus facilement accessibles, nous recommandons que le ministère du Procureur général établisse un plan et un échéancier pour réévaluer l'utilisation de son service de vidéoconférence et, s'il confirme que le service est rentable, qu'il en élargisse l'utilisation, compte tenu de son succès.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2022.

### Détails

En 2016, la Cour supérieure et la Cour d'appel ont communiqué avec le Ministère pour trouver un fournisseur de services offrant une technologie de visioconférence avec modérateur pour certaines affaires devant leurs tribunaux. La magistrature a reconnu la commodité pour les avocates et les avocats et les économies de coûts pour les clients dont les juristes pourraient plaider leur cause par vidéoconférence à partir de leurs propres bureaux. Le Ministère a conclu une entente avec le fournisseur de services en février 2017. Un projet pilote a commencé à la Cour supérieure de Toronto (affaires civiles seulement) et à la Cour d'appel en mars et mai 2017, respectivement.

Toutefois, notre audit de 2019 a permis de constater que malgré les résultats positifs du projet pilote et le coût minime pour le Ministère, celui-ci a reporté l'expansion du service parce qu'il n'a pas accordé le même niveau de priorité à ce projet pilote qu'à d'autres projets, comme la vidéoconférence pour les affaires criminelles et le dépôt en ligne pour les tribunaux civils et de la famille. Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas non plus établi de plan

ni d'échéancier pour élargir davantage le service même s'il savait qu'il procurerait des avantages additionnels aux participants et participantes au système judiciaire.

Depuis notre audit de 2019, les ministères du Procureur général et du Solliciteur général ont préparé une ébauche du Cadre de mesure du rendement (le Cadre) pour l'utilisation de la vidéoconférence pour les affaires criminelles touchant une personne en détention. À la fin de 2020, le ministère du Solliciteur général a présenté une demande de financement au Conseil du Trésor pour l'autoriser à conserver des fonds non dépensés de 2020-2021 en vue des années subséquentes. Toutefois, l'approbation du financement était toujours en attente en juin 2021.

Au début de 2021, les deux ministères ont révisé le Cadre en réponse aux commentaires des hauts dirigeants des deux ministères ainsi qu'aux changements continus et postpandémiques apportés aux modèles opérationnels des tribunaux et des services correctionnels. Le Cadre a ensuite fait l'objet d'une nouvelle révision en mai 2021, l'accent étant mis sur la détermination des mesures qui sont ou peuvent être recueillies, la qualité des données et la fréquence des rapports. Le Cadre est encore en cours d'élaboration et d'examen, et n'avait pas encore été approuvé par les deux ministères au moment de notre suivi.

En mars 2021, le ministère du Procureur général a annoncé son plan pluriannuel pour accélérer l'accès au système judiciaire. Il a élaboré la Stratégie d'accélération pour la justice qui, parmi d'autres choses, comprend notamment un plan visant à étendre l'utilisation de la technologie d'audiences à distance. Le Ministère a notamment lancé l'initiative des audiences virtuelles et hybrides en avril 2021 dans le but d'accroître et d'améliorer la capacité des salles d'audience de tenir des audiences à distance partout dans la province.

De plus, le Ministère s'est procuré de manière urgente la solution CaseLines, une plateforme d'échange de documents, pour faciliter le recours accru aux audiences virtuelles.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, un nombre important d'audiences ont eu lieu tant à la Cour de l'Ontario qu'à la Cour supérieure. Le Ministère entend mettre pleinement en œuvre cette recommandation en déployant la technologie dans l'ensemble de la province pour accroître progressivement la capacité et l'accès d'ici septembre 2022.

### Recommandation 7

*Pour améliorer la fiabilité et la facilité d'utilisation du système FRANK afin de mieux soutenir l'efficacité du système judiciaire, nous recommandons que le ministère du Procureur général corrige les lacunes relevées dans des domaines comme le suivi des causes, la saisie des données et la navigation dans le système.*

**État : En voie de mise en œuvre d'ici 2026.**

### Détails

Le système FRANK assure le suivi des affaires de droit de la famille entendues à la Cour de l'Ontario et à la Cour supérieure, ainsi que des affaires criminelles, civiles et de petites créances entendues par la Cour supérieure. Pour les affaires en dehors du droit criminel, il assure le suivi de renseignements tels que le nom des parties, le type d'affaires, la date et le lieu. Le système FRANK est plus récent que le système ICON, mais notre audit de 2019 a révélé qu'il a présenté des faiblesses qui empêchent les tribunaux de fonctionner efficacement. Nous avons signalé que, dans l'ensemble, FRANK n'était pas un système d'information robuste capable de promouvoir la saisie exacte des données et de produire des rapports conviviaux. Le personnel du palais de justice et les juges ne pourraient se fier uniquement à FRANK pour valider les détails d'une affaire. Par conséquent, ils doivent continuer de s'en remettre dans une large mesure aux dossiers papier. Voici certaines des principales faiblesses que nous avons notées :

- Suivi des causes — le système ne saisit pas les renseignements essentiels pour suivre l'évolution des causes.

- Saisie des données — les sélections et les validations doivent être mises à jour pour assurer l'exactitude des données.

- Navigation dans le système – la disposition de l'interface n'est pas conviviale et efficace.

Après notre audit de 2019, soit en juin 2020, le Ministère et la Cour supérieure ont retenu les services d'un cabinet d'experts-conseils pour mener un examen technologique et opérationnel de tous les systèmes de suivi des cas existants, y compris FRANK, pour la Cour supérieure. L'expert-conseil a terminé l'examen en janvier 2021 et a recommandé une transformation numérique de la Cour supérieure pour mettre en place des technologies modernes afin d'améliorer les activités des tribunaux en personne et virtuels. L'examen a permis de recenser 10 initiatives clés qui pourraient être exécutées en 3 phases au cours des 5 prochaines années. Au printemps 2021, le Ministère a retenu les services d'un cabinet d'experts-conseils pour effectuer un examen opérationnel et technologique de la Cour de l'Ontario. Les conclusions étaient semblables à celles de l'examen de la Cour supérieure.

En juin 2021, le Conseil du Trésor a approuvé le projet de transformation numérique des tribunaux pour l'acquisition d'une nouvelle plateforme de justice numérique. En septembre 2021, le Conseil du Trésor a également approuvé une solution unique de justice numérique qui pourrait être utilisée par les deux tribunaux. La solution unique de justice numérique remplacera le système FRANK et le réseau ICON. Étant donné que le Ministère étudie les fonctions de suivi des affaires, de saisie des données et de navigation dans le cadre du projet de transformation numérique des tribunaux, il s'attend à ce que la nouvelle solution unique de justice numérique corrige les lacunes de FRANK (qui sera remplacé) lorsque le projet sera terminé d'ici 2026.

## Le système judiciaire de l'Ontario demeure fortement axé sur le papier

### Recommandation 8

*Pour réduire au minimum le risque de retards et de dépassements de coûts dans l'exécution de ses initiatives de modernisation visant les tribunaux pénaux, nous recommandons au ministre du Procureur général :*

- *de consulter les principaux intervenants au sujet des exigences opérationnelles, des risques, des échéanciers et des coûts dans la préparation de ses analyses de rentabilisation en matière de technologie de l'information;*
- *d'exiger des fournisseurs de technologie de l'information qu'ils exécutent les projets dans les délais convenus et conformément aux principales exigences.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En ce qui concerne les tribunaux criminels, notre audit de 2019 a examiné trois grandes initiatives de technologie, à savoir la saisie électronique (E-Intake) des dossiers criminels, le programme d'établissement électronique des horaires et la production d'ordonnances criminelles par voie électronique, qui étaient en place ou en voie de mise en oeuvre pour remplacer les anciens processus sur papier. Nous avons toutefois constaté que le Ministère ne planifiait pas et ne supervisait pas adéquatement la mise en oeuvre de ces initiatives, ce qui a entraîné des retards et des dépassements de coûts importants. Par conséquent, les avantages complets de ces initiatives n'avaient pas encore été réalisés au moment de notre audit.

Comme il est mentionné à la **recommandation 4**, le Ministère, de concert avec le ministre du Solliciteur général et la Cour de justice de l'Ontario, a créé une structure de gouvernance pour superviser la planification, la surveillance et la mise en oeuvre de l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale. En plus des comités de base

établis, plusieurs groupes consultatifs réunissent des participants et participantes provenant des domaines comme cela du secteur juridique, de la magistrature, des services de police, des services judiciaires, des procureurs et procureures de la Couronne, des services correctionnels et des groupes de justice autochtones. Depuis le début de 2021, les comités principaux de la conception numérique en matière de justice pénale ont régulièrement consulté et mobilisé les groupes consultatifs et ont intégré leurs exigences opérationnelles et d'autres commentaires dans le plan de mise en oeuvre de l'initiative.

Dans le cadre de l'initiative de conception numérique en matière de justice pénale, le ministère du Solliciteur général s'est également associé à deux fournisseurs pour réaliser deux projets. Il s'agit de la fourniture et de la prestation de l'intégration de l'application du système de gestion des causes eJust à la solution de saisie électronique des dossiers criminels, à compter de juin 2020, et de la solution infonuagique du système de gestion des preuves numériques, à compter de septembre 2020. Les contrats signés entre le ministère du Solliciteur général et les fournisseurs stipulent que les fournisseurs ne seront pas payés à moins que les produits livrables ne soient livrés à temps. En juin 2021, les deux fournisseurs étaient jusqu'à présent en mesure de respecter les échéanciers convenus et les principales exigences.

### Recommandation 9

*Pour accroître l'efficacité et l'efficience des processus judiciaires grâce à une réduction importante du recours au papier dans les cours criminelles, nous recommandons au ministère du Procureur général :*

- *de collaborer avec la magistrature pour explorer des options comme l'ajout d'une signature électronique pour permettre aux juges de signer les ordonnances par voie électronique;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

La production d'ordonnances électroniques est une initiative qui appuie la production électronique en cour des ordonnances les plus courantes de la cour criminelle, comme les ordonnances de mise en liberté provisoire par voie judiciaire, également appelées « documents de mise en liberté sous caution ». Selon l'analyse de rentabilisation du Ministère présentée au Conseil du Trésor avant 2012, cette initiative devrait permettre d'économiser un million de feuilles de papier par année. Toutefois, notre audit de 2019 a révélé que la quantité de papier économisé n'a pu être vérifiée parce que le système n'était pas conçu pour permettre une approbation électronique. Par conséquent, bien que le personnel du tribunal puisse créer des ordonnances à l'aide d'un formulaire électronique, celles-ci doivent quand même être imprimées pour être signées par les juges à la main.

À la suite de notre audit et en réponse à la pandémie de COVID-19, le Ministère a collaboré avec la magistrature pour instaurer un certain nombre de nouveaux processus, y compris la capacité de la magistrature de signer les ordonnances par voie électronique et la capacité du personnel des tribunaux d'envoyer par courriel les ordonnances signées aux partenaires de la justice pertinents. Par exemple, en avril 2020, le Ministère a fourni un document pour enjoindre à la magistrature de signer les documents judiciaires de façon numérique en format PDF par l'entremise de l'Infrastructure à clé publique (ICP). (L'ICP sert à protéger les données sensibles, notamment en fournissant des identificateurs numériques uniques aux utilisateurs et utilisatrices pour les aider à sécuriser les communications de bout en bout entre les parties.) En mai 2020, la Cour de justice de l'Ontario a publié « COVID-19 : Protocole relatif aux audiences de mise en liberté sous caution de la Cour de justice de l'Ontario » pour préciser dans quelles circonstances certaines audiences, certains documents et certaines ordonnances de la cour doivent être faits par voie électronique, dans la mesure du possible, ou selon les directives d'un ou d'une fonctionnaire judiciaire.

- *d'exiger que les palais de justice utilisent au mieux les ordonnances électroniques, par exemple en envoyant les ordonnances à d'autres partenaires du système de justice par voie électronique, plutôt qu'en utilisant des copies papier, et surveiller l'utilisation des ordonnances électroniques.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici 2026.**

### Détails

Notre audit de 2019 a également constaté que le Ministère n'exige pas que les palais de justice utilisent de façon optimale les ordonnances électroniques en les envoyant à d'autres partenaires du système judiciaire (comme les services de police, de probation et d'aide aux victimes) par voie électronique, plutôt qu'en utilisant des copies papier. Le Ministère ne surveille pas l'utilisation des ordonnances électroniques.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que, même si de nouveaux processus étaient en place pour permettre à la magistrature de signer numériquement et d'envoyer des ordonnances à d'autres partenaires du système de justice par voie électronique. Les nouveaux processus électroniques (signature numérique et envoi des ordonnances) ne sont pas devenus obligatoires, dans la mesure du possible, dans tous les palais de justice. Le Ministère a expliqué que l'utilisation des ordonnances électroniques est fonction du traitement des affaires en personne, à distance ou les deux. Les autres facteurs qui pourraient avoir une incidence sur l'utilisation des ordonnances électroniques sont les instructions des juges locaux, l'accès à la technologie par la personne accusée ou la caution ou les demandes d'autres partenaires judiciaires.

Nous avons également remarqué que le Ministère ne tient pas compte des statistiques pertinentes, ni ne surveille l'utilisation des ordonnances électroniques pour déterminer leur utilisation, ni ne détermine les endroits où elles pourraient être utilisées le cas échéant. Le Ministère a indiqué qu'il examine actuellement la fonctionnalité des ordonnances électroniques dans le cadre du projet de transformation numérique des tribunaux mentionné

à la **recommandation 7**. Le Ministère entend achever le projet de transformation numérique des tribunaux d'ici 2026.

De plus, l'initiative numérique de la justice pénale (mentionnée à la **recommandation 4**), en partenariat avec la Cour de l'Ontario, élabore un registre numérique des tribunaux et un classeur numérique spécialement pour le nouveau palais de justice de Toronto dans le but de réduire le besoin de documents papier qui sont actuellement livrés en main propre dans les salles d'audience.

### Recommandation 10

*Pour améliorer l'efficacité du système de dépôt électronique des dossiers de divorce et réduire l'utilisation des dossiers papier, nous recommandons au ministère du Procureur général :*

- *d'assurer le suivi et l'analyse des difficultés éprouvées par son personnel judiciaire dans le traitement des demandes présentées par l'entremise du système;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Notre audit de 2019 a révélé que bien que la mise en oeuvre du système de dépôt électronique des dossiers de divorce constitue un pas dans la bonne direction pour améliorer l'accès à la justice pour les parties devant la cour de la famille, nous avons constaté ce qui suit :

- Le Ministère n'a pas évalué le taux d'erreur des demandes de divorce déposées par voie électronique pour améliorer le système.
- Environ 30 % des demandes de divorce déposées par voie électronique contenaient des erreurs qui auraient pu être évitées ou réglées plus facilement en apportant d'autres améliorations au système existant.
- Le système de dépôt électronique n'a pas réduit le besoin de dossiers papier, car le personnel des tribunaux du Ministère imprime encore les demandes aux fins d'examen par les juges.

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'environ 30 % des demandes échantillonnées contenaient des erreurs que le personnel des tribunaux avait pris en moyenne 50 jours à corriger. Le personnel de 2 tribunaux ne pouvait pas traiter plus de 50 % des demandes de divorce déposées par voie électronique telle quelle avaient été déposées. La majorité des erreurs que nous avons constatées étaient des documents incomplets ou insuffisants, comme un certificat de mariage manquant, des formulaires non signés, un projet d'ordonnance de divorce mal préparé, un affidavit pour divorce non commandé et le ou les noms figurant sur la demande qui ne correspondaient pas aux noms figurant sur le certificat de mariage (p. ex., deuxième prénom manquant).

Notre suivi a révélé que, à l'exception des deux améliorations apportées depuis notre audit de 2019 (dont il est question plus en détail dans la deuxième mesure énoncée dans la **recommandation 10**), le Ministère a fait peu ou pas de progrès pour assurer le suivi et l'analyse des difficultés éprouvées par son personnel judiciaire dans le traitement des demandes présentées par l'entremise du système. Il ne pouvait pas nous fournir de données ou d'autres renseignements sur l'endroit où il fait le suivi ou l'analyse des erreurs courantes afin que l'efficacité et l'efficacité du système puissent être surveillées et améliorées de façon continue.

Le Ministère a indiqué qu'il déterminera si le projet de transformation numérique des tribunaux (qui est mentionné à la **recommandation 7**) pourrait régler les problèmes que nous avons relevés dans l'audit de 2019.

- *d'améliorer le système pour minimiser les erreurs et faciliter leur correction;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici septembre 2026.

### Détails

Après notre audit de 2019, le Ministère a apporté deux améliorations au système actuel de dépôt de divorce simple et conjoint en novembre 2020. Une fonction de recherche judiciaire a été ajoutée pour

aider les déclarants et les déclarantes en ligne à choisir l'endroit où déposer leur demande de divorce en fonction de la résidence de la partie. La deuxième amélioration était une fonction de recherche d'instance dorsale destinée à empêcher les utilisateurs et les utilisatrices de déposer des actions en double au même endroit. Lorsqu'un utilisateur ou une utilisatrice saisit les noms des parties impliquées dans une action, cette fonction effectue une recherche de nom à l'emplacement du tribunal en question et rejette tout dédoublement dans le dossier en question. Nous avons toutefois noté qu'il ne s'agit pas d'une recherche à l'échelle de la province, ce qui signifie qu'un utilisateur ou une utilisatrice peut quand même déposer la même demande dans un autre palais de justice.

Ces améliorations visent à réduire le nombre de rejets attribuables au dépôt au mauvais endroit, ainsi que le nombre de demandes en double. Toutefois, ces améliorations n'étaient pas conçues pour réduire le nombre d'erreurs commises pendant le processus électronique de dépôt de divorce, comme nous l'avons constaté dans notre audit de 2019 (et comme il en a été question dans la première mesure de la **recommandation 10**). Le Ministère a indiqué que, dans le cadre du projet de transformation numérique des tribunaux, il examinera les améliorations à apporter au système pour minimiser les erreurs et faciliter leur correction d'ici septembre 2026.

- *de collaborer avec les juges pour moderniser les processus judiciaires internes afin de permettre aux juges d'examiner les demandes de divorce sous forme électronique.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Notre suivi a révélé que le Ministère avait mis en place des processus de lecteur informatique partagé afin que les juges puissent maintenant consulter et visualiser les documents déposés par voie électronique pendant une audience. Ces nouveaux processus ont été mis en place, en raison de la pandémie, pour soutenir les tribunaux virtuels et réduire la nécessité pour les gens de se présenter

en personne à un palais de justice. En mai et en juin 2020, le Ministère a établi des directives exigeant des équipes de gestion des tribunaux de la famille dans les bureaux de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure qu'elles créent des dossiers locaux de lecteurs partagés pour sauvegarder les demandes et les documents reçus par courriel. Le Ministère a également fourni des ressources pour appuyer ce nouveau processus. Chaque palais de justice a commencé à sauvegarder les documents et les demandes d'audience, qui sont reçus par courriel, dans un lecteur électronique partagé accessible par la magistrature.

Le Ministère examine également ses options à plus long terme pour moderniser le processus judiciaire interne, y compris les recommandations de la consultante ou du consultant mentionnées à la recommandation 7.

## Des partenaires clés du ministère de la Justice ont manqué au processus de consultation du Ministère lors de la planification des nouveaux palais de justice

### Recommandation 11

*Afin de recevoir tous les commentaires et conseils utiles possibles de ses principaux partenaires du système de justice sur les décisions en matière d'infrastructure, nous recommandons que le ministère du Procureur général mobilise de façon proactive les partenaires du système de justice, comme la magistrature et les services de police, avant de prendre et de recommander des décisions importantes en matière d'infrastructure au gouvernement, et qu'il communique rapidement les décisions finales aux partenaires du système de justice.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Au moment de notre audit de 2019, le Ministère construisait un nouveau palais de justice à Toronto afin de regrouper les affaires criminelles de six palais de justice criminelle de la Cour de l'Ontario

situés dans toute la ville (1911 Eglinton, Old City Hall, College Park, 1000 Finch, 2201 Finch et une partie du 311 Jarvis). La valeur du contrat du projet s'élevait à 956 millions de dollars et son achèvement était prévu pour 2022. Bien que les représentantes et représentants du Bureau du juge en chef de la Cour de l'Ontario aient déclaré que le processus de consultation était « transparent, axé sur la collaboration et réactif », nous avons constaté que le Bureau du juge en chef de la Cour supérieure et le Service de police de Toronto ont tous deux signalé leur déception à l'égard du niveau de consultation et de communication du Ministère au sujet d'une décision aussi importante en matière d'infrastructure.

À la suite de notre audit de 2019, le Ministère continue de diriger le groupe de travail sur les installations judiciaires qui a été mis sur pied à la fin de 2018. Le groupe comprend des représentantes et représentants du Ministère et des trois tribunaux. Une rencontre a lieu régulièrement pour discuter des problèmes à court et à long terme relatifs aux installations judiciaires et aux immobilisations. Il existe maintenant un processus annuel de saisie qui a été utilisé par les trois tribunaux, la Direction de la gestion des installations du Ministère et la Division des services aux tribunaux. La Direction de la gestion des installations du Ministère communique avec chaque tribunal pour confirmer les priorités qui seront mises en œuvre au cours de l'année une fois que les processus internes d'examen et de notation seront terminés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mobilisé de façon proactive les partenaires du système judiciaire au sujet des principaux problèmes liés aux installations. Des représentantes et représentants du Bureau du juge en chef de la Cour supérieure ont notamment indiqué ce qui suit :

- Le Ministère les a consultés comme il se doit au sujet des rénovations des palais de justice existants à la suite de la COVID-19, des mises à niveau du Wi-Fi nécessaires pour appuyer les audiences virtuelles et localiser les installations pour réunir les jurés hors site.



- Les travaux d'assainissement postincendie du palais de justice de Thunder Bay ont été effectués après consultation appropriée de la magistrature.
- Le Ministère a collaboré avec la magistrature pour élaborer un plan d'amélioration du palais de justice de Milton. Le 11 juin 2020, une proposition de réaménagement du palais de justice de Milton a été présentée au groupe de travail sur les installations judiciaires à la lumière de l'annulation du projet de palais de justice consolidé de la région de Halton. Lors de la réunion et plus tard dans une lettre, la magistrature a soulevé des préoccupations au sujet de l'absence de plans visant à construire des salles d'audience régulières supplémentaires, des salles d'audience de jury et des salles de délibération du jury, ainsi qu'à fournir une solution pour assurer la sécurité des voies de circulation judiciaires. Le procureur général a publié une lettre, datée du 13 août 2020, confirmant que le rapport du Ministère au Conseil du Trésor inclurait l'approbation de planification de l'étape 1 concernant un agrandissement ou ajout éventuel au palais de justice de Milton, en plus des projets de remise en état tels que des mises à niveau de sécurité, une nouvelle entrée principale et des mises à niveau de la technologie vidéo dans les salles d'audience.

Nous avons également précisé que le Ministère avait consulté le Service de police de la région de Halton lors de la refonte des palais de justice de Milton et de Burlington en 2020.

Lors de notre suivi, nous avons également constaté que, même si des progrès ont été réalisés depuis notre dernier audit en 2019, il y avait quelques domaines où, de l'avis du Bureau de la Cour supérieure, la consultation du Ministère pourrait être améliorée, par exemple :

- Bien que la Cour supérieure ait convenu qu'une étude de l'état de l'ajout modulaire du palais de justice de Newmarket fût bénéfique, la magistrature n'a été informée de cette étude que lorsqu'elle avait déjà été approuvée par le Ministère et qu'une demande de propositions

(DP) était en cours. Le juge principal régional a été informé de la DP lors d'une réunion tenue le 10 novembre 2020. Une partie de la présentation comprenait des photos qui avaient été prises lors d'une inspection visuelle de l'ajout modulaire en août 2020, dont la magistrature ignorait l'existence.

- À Kingston, il n'y a pas eu de consultations significatives sur la possibilité d'obtenir le bureau vacant du greffe afin de fournir l'espace nécessaire pour une salle de réunion du jury et une petite salle d'audience ou de conférence.
- L'équipe du projet de fusion de la Cour supérieure de justice de Toronto a rencontré régulièrement la magistrature et a généralement répondu aux préoccupations soulevées. Cependant, Infrastructure Ontario a appris dès le début du projet que le locateur d'un palais de justice du centre-ville avait refusé de fournir un ascenseur sécurisé réservé aux juges et que les membres de la magistrature n'avaient pas été informés de cette question avant que le projet soit presque terminé, ce qui laissait peu d'occasions de négocier avec le locateur. De plus, de multiples questions concernant la sécurité à la Cour de la famille n'ont été divulguées qu'à la veille de l'ouverture et on ne sait pas vraiment si elles ont été entièrement réglées. Le Ministère a indiqué que sa Direction de la gestion des installations continuera de collaborer avec Infrastructure Ontario pour trouver des solutions de rechange aux problèmes soulevés par la Cour supérieure.

Des représentantes et des représentants de la Cour supérieure ont également indiqué que malgré leur reconnaissance du fait que les membres du groupe de travail sur les installations judiciaires se réunissent régulièrement, le personnel du Ministère doit également fournir des mises à jour régulières sur les installations aux juges principaux régionaux concernés et aux juges administratifs locaux en plus d'informer les représentantes et représentants du Bureau du juge en chef de la Cour supérieure. De plus, la Cour supérieure a réitéré qu'une consultation constante et proactive avec

la magistrature est nécessaire pour respecter le protocole d'entente de 2008 signé entre le procureur général et le juge en chef de la Cour supérieure. Selon le protocole [traduction], « le procureur général et le juge en chef [de la Cour supérieure de justice] conviennent d'élaborer un processus de consultation pour déterminer, prioriser et mettre en oeuvre les initiatives relatives aux installations dans un esprit de collaboration entre le procureur général et le juge en chef ».

## **L'absentéisme du personnel régulier des services judiciaires a augmenté de 19 % entre 2014 et 2018, tandis que le nombre de membres du personnel a diminué de 10 %.**

### **Recommandation 12**

*Afin de minimiser les pertes de temps et les coûts attribuables à l'absentéisme du personnel, nous recommandons au ministre du Procureur général d'offrir davantage de formation et de soutien aux gestionnaires des palais de justice qui travaillent au quotidien avec des employés dont l'absentéisme au travail est supérieur à la moyenne.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### **Détails**

L'audit de 2019 indiquait que le nombre de jours de congé de maladie pris par le personnel régulier à temps plein de la Division des services aux tribunaux du Ministère (la Division) a augmenté de 19 %, passant de 27 610 en 2014 à 32 896 en 2018, même si le nombre de membres du personnel régulier à temps plein admissible à prendre des jours de congé de maladie a diminué de 10 % au cours de la même période. Le nombre moyen de jours de congé de maladie par membre du personnel à la Division est passé de 10 en 2014 à 14,5 en 2018, comparativement à la moyenne ministérielle de 9,5 jours en 2014 et de 11,35 jours en 2018, et à la moyenne de la fonction publique de l'Ontario de 11 jours en 2018.

Au moment de notre audit de 2019, la Division n'avait pas de système central pour surveiller le personnel affichant des taux d'absentéisme élevés, laissant plutôt cette responsabilité à la ou au gestionnaire du palais de justice. Les gestionnaires des palais de justice que nous avons visités ont indiqué qu'ils avaient mis en oeuvre leurs propres systèmes pour surveiller localement l'absentéisme du personnel. L'absentéisme peut avoir une incidence importante sur la capacité des tribunaux à traiter les dossiers sans délai induit ni erreurs administratives, et peut être symptomatique d'un problème d'engagement du personnel.

Notre suivi a révélé que le Ministère a fait peu de progrès à l'égard de notre recommandation d'offrir davantage de formation et de soutien aux gestionnaires des palais de justice qui travaillent de façon proactive auprès du personnel dont l'absentéisme au travail est plus élevé que la moyenne. La surveillance et la gestion de l'absentéisme du personnel sont demeurées essentiellement les mêmes. En effet, notre audit de 2019 nous avait permis de constater que la Division n'avait pas encore de système central pour surveiller le personnel affichant des taux d'absentéisme élevés, et que cette responsabilité relève toujours du gestionnaire du palais de justice.

En mars 2021, la Division a travaillé avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines du Ministère et a informé les gestionnaires des tribunaux et le personnel de la Division que le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel dispose de ressources pour les aider, au besoin, dans le cadre du Programme d'encouragement à l'assiduité des employés.

Le personnel de la Division a indiqué qu'il continuera d'explorer des options avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines du Ministère pour fournir des outils de gestion des présences et une formation supplémentaire aux gestionnaires de tribunaux locaux afin de régler les problèmes de présence du personnel. Toutefois, au moment de notre suivi, ce plan a été mis en suspens.

en raison de l'accent mis par le Ministère sur les opérations de rétablissement liées à la COVID-19.

## La surveillance ministérielle des interprètes devant les tribunaux doit être améliorée

### Recommandation 13

*Pour assurer le recours à des interprètes judiciaires accrédités qui assurent une interprétation de qualité aux personnes qui ont besoin de leurs services devant les tribunaux, nous recommandons au ministre du Procureur général (le Ministère) :*

- *d'exiger du personnel des palais de justice qu'il fasse appel à des interprètes accrédités et documenter comme il se doit chaque fois qu'un interprète ne figurant pas dans le registre est embauché (en précisant les raisons pour lesquelles les interprètes accrédités contactés n'étaient pas disponibles);*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Au cours de notre audit de 2019, nous avons constaté que bien qu'il y ait eu 676 interprètes accrédités dans le registre du Ministère, le Ministère a payé environ 140 interprètes non accrédités et 37 organismes (le nombre d'interprètes fournis par ces organismes n'était pas facilement disponible) un total d'environ 898 290 \$ en 2018-2019 pour fournir des services d'interprétation en salle d'audience même s'il ne les avait pas accrédités.

La politique du Ministère permet au personnel des palais de justice d'embaucher des interprètes ne figurant pas dans le registre seulement dans des situations d'extrême urgence. Avant l'embauche d'un interprète ne figurant pas dans le registre, la politique exige que le personnel du palais de justice documente tous les efforts déployés pour joindre un interprète accrédité et note les raisons pour lesquelles chaque interprète accrédité qui a été contacté n'a pas été embauché. Toutefois, le Ministère n'avait pas mis en place de processus pour recueillir et examiner cette

information, car elle est conservée dans chaque palais de justice. Par conséquent, le Ministère ne pouvait pas déterminer les langues et les régions judiciaires qui avaient besoin d'interprètes additionnels accrédités par le Ministère.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait révisé en décembre 2020 le manuel du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services d'interprétation judiciaire en ce qui concerne les politiques d'établissement des horaires des interprètes. Lorsque les services d'un interprète accrédité ne peuvent être retenus ou que les services réservés ne sont pas ceux d'un interprète inscrit dans le registre, le personnel du tribunal doit consigner dans l'outil de mise à l'horaire des interprètes SharePoint (SharePoint Interpreter Scheduling Tool) l'identité des personnes inscrites dans le registre qui ont été contactées et les raisons pour lesquelles elles n'étaient pas libres. Ces renseignements feront partie des dossiers de la cour.

Le manuel du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services d'interprétation judiciaire exige également que le personnel local du palais de justice documente, à l'aide du formulaire d'assignation des interprètes, les efforts qu'il a déployés pour fixer les rendez-vous d'une ou d'un interprète accrédité. Le manuel précise que les formulaires d'assignation des interprètes doivent toujours être imprimés lorsqu'on fait appel à des interprètes accrédités sous condition, non accrédités et rattachés à une agence pour les procès afin de montrer les tentatives faites pour fixer un rendez-vous avec une interprète accréditée ou un interprète accrédité.

Afin d'informer le personnel local des palais de justice au sujet de ces politiques et procédures et d'offrir une tribune au personnel chargé de fixer un rendez-vous avec les interprètes pour discuter de leurs préoccupations concernant l'embauche d'interprètes accrédités, le Ministère a organisé une séance de discussion ouverte virtuelle en décembre 2020. La prochaine séance de discussion ouverte est prévue pour l'automne 2021.

À compter de mars 2021, le Ministère a commencé à utiliser l'outil SharePoint Interpreter Scheduling Tool pour vérifier si le personnel local des palais de justice a systématiquement recours à des interprètes accrédités, si des interprètes non accrédités sont embauchés par des sources externes, comme un autre organisme gouvernemental, et si le personnel documente les raisons pour lesquelles on fait appel à une interprète non inscrite ou un interprète non inscrit dans le registre central du Ministère. En août 2021, le Ministère a de nouveau envoyé une note de service au personnel des tribunaux pour lui rappeler l'importance de documenter toutes les tentatives pour trouver un interprète ou le moment où un interprète est réservé à l'extérieur du registre du Ministère. Le Ministère prévoit surveiller et confirmer si le manuel est suivi et si cet outil est utilisé au besoin, et ce d'ici décembre 2021.

- *d'établir un processus centralisé pour recueillir de l'information auprès des palais de justice et déterminer les langues et les régions qui ont besoin de plus d'interprètes accrédités;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

Depuis notre audit de 2019, le Ministère a créé un groupe de travail sur les services d'interprétation judiciaire composé de représentantes régionales et de représentants régionaux de divers palais de justice de la province. Le groupe de travail a commencé à se réunir en novembre 2020 pour discuter des défis et des solutions liés à la planification des services d'interprètes accrédités, y compris la façon de trouver et de réserver des services d'interprètes accrédités pour des langues particulières en situation de pénurie chronique.

En février 2021, le groupe de travail a déterminé des langues particulières (p. ex. tigrinya, tagalog, amharique, punjabi, français et ojibwé) pour diverses régions judiciaires (p. ex. Centre-Ouest, Est et Nord-Est) où des interprètes accrédités supplémentaires sont nécessaires. L'Unité des services d'interprétation judiciaire (l'Unité) du Ministère a également demandé au personnel local des palais de justice de la tenir

au courant des besoins en interprètes du palais de justice afin que l'Unité puisse répondre aux exigences linguistiques particulières des palais de justice.

Comme il a été mentionné dans la première mesure de la **recommandation 13**, le Ministère a commencé à utiliser l'outil SharePoint Interpreter Scheduling (l'outil) pour les palais de justice de la province afin de fixer les rendez-vous des interprètes judiciaires. L'outil a été mis en oeuvre pour la première fois en 2014. Le Ministère a indiqué qu'il utilisera les données et l'information recueillies dans l'outil et déterminera les langues et les régions qui ont besoin d'interprètes supplémentaires possédant une accréditation. Le Ministère prévoit déterminer les langues et les régions particulières qui ont besoin d'interprètes supplémentaires ayant une accréditation d'ici décembre 2021.

- *d'accréditer d'autres interprètes dans les régions où cela est nécessaire.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

Après l'audit de 2019, le Ministère a réalisé des progrès dans l'embauche d'interprètes capables de parler certaines langues, comme l'amharique, le roumain, le swahili et l'ukrainien, qui avaient été identifiées comme étant en forte demande par les palais de justice locaux de la province. Depuis, le Ministère a mené deux rondes du processus d'accréditation des interprètes.

- La première ronde s'est déroulée entre décembre 2020 et février 2021 et seulement une des quatre personnes ayant posé sa candidature a été retenue et s'est ajoutée au registre central des interprètes accrédités du Ministère.
- La deuxième ronde a commencé en avril 2021 lorsque le Ministère a invité 57 candidates et candidats interprètes à assister à une séance de préparation au test. Parmi les 57 candidates et candidats, 28 ont terminé la séance de préparation au test d'interprétation et le Ministère prévoit entreprendre le test d'accréditation en interprétation à compter de juin 2021.

Le Ministère a indiqué qu'à mesure que les restrictions en matière de pandémie seront levées, il prévoit effectuer d'autres tests sur un plus grand nombre d'interprètes potentiels là où il en faudrait davantage. La décision en matière de recrutement sera fondée sur les données provinciales plus systémiques recueillies à l'aide de l'outil SharePoint Interpreter Scheduling Tool, comme il est mentionné dans la première et la deuxième mesure de la **recommandation 13**. Le Ministère prévoit mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici décembre 2021.

#### Recommandation 14

*Pour réduire les frais de déplacement des interprètes judiciaires, le ministère du Procureur général (le Ministère) doit :*

- *s'assurer que le personnel des tribunaux du ministère embauchera des interprètes qui résident dans la région où on a besoin de leurs services ou près de celle-ci et documentera la justification de toute exception à cette exigence;*
- *s'assurer que les interprètes judiciaires se conforment à la politique pangouvernementale sur les voyages qui prévoit que le moyen de transport le plus économique doit être utilisé.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

#### Détails

En 2019, notre examen d'un échantillon de 60 factures déclarées par des interprètes judiciaires au registre central du Ministère entre mars 2018 et février 2019 a révélé que plus du tiers des demandes de remboursement de frais de voyage n'étaient pas économiques et que, dans certains cas, une grande partie des dépenses aurait pu être évitée si les services d'interprètes de la région avaient été réservés. De plus, la justification de ces demandes de remboursement de frais de voyage n'était pas toujours documentée.

D'après notre audit de 2019, contrairement à la politique pangouvernementale sur les voyages pour le personnel du gouvernement, la politique ministérielle

sur les voyages pour les interprètes des tribunaux n'exige pas que les interprètes utilisent le moyen de transport le plus économique. Par conséquent, le personnel judiciaire désigné a signé et approuvé les factures sans déterminer si elles étaient justifiables et bon marché.

Depuis notre audit de 2019, le Ministère, de concert avec les gestionnaires du soutien aux entreprises, a élaboré des tactiques publicitaires ciblées pour fournir un soutien supplémentaire aux régions en ce qui a trait à la prestation de services d'interprétation dans les langues en grande demande. Comme il est mentionné dans la **recommandation 13**, le Ministère avait révisé en décembre 2020 le manuel du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services d'interprétation judiciaire (le manuel) en ce qui concerne les politiques d'établissement des horaires des interprètes. Plus précisément, le Ministère exige du personnel des tribunaux qu'il réserve les services d'interprètes qui résident dans la région ou à proximité de la région où ils sont requis et qu'il documente la justification de toute exception à cette exigence. Le Ministère avait communiqué cette politique dans le manuel révisé et lors de la séance d'information générale d'hiver tenue en décembre 2020 au personnel responsable des interprètes dans tous les palais de justice. De plus, en juillet 2021, le Ministère a élaboré un plan de recrutement ciblé axé sur les besoins d'interprètes par région.

En ce qui concerne la politique sur les déplacements des interprètes, le Ministère a envoyé en août 2021 une note de service à tous les interprètes judiciaires accrédités pour leur rappeler la Directive sur les frais de déplacement de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et le barème d'honoraires du Ministère pour les interprètes judiciaires.

Comme l'indique la **recommandation 13**, au moment de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère était en voie de recruter des interprètes supplémentaires pour les langues en grande demande en se fondant sur un plan de recrutement ciblé qui met l'accent sur les besoins d'interprètes par région afin de réduire les frais de déplacement. En

embauchant plus d'interprètes, le Ministère devrait être en mesure de réduire la fréquence à laquelle il doit réserver les services d'interprètes qui ne résident pas près du palais de justice, diminuant ainsi les frais de déplacement. Le Ministère a indiqué qu'il envisageait également d'utiliser l'interprétation à distance pour réduire le besoin de déplacements et mieux utiliser les ressources d'interprète à l'échelle de la province.

Le Ministère entend faire de la surveillance et confirmer que la politique révisée sur l'établissement des horaires et la politique sur les frais de déplacement des interprètes de la FPO sont suivies par le personnel des tribunaux d'ici décembre 2021 et de façon continue.

## Les objectifs de rendement ne visent pas à traiter les dossiers rapidement

### Recommandation 15

*Pour aider à mesurer l'efficacité et l'efficacité du fonctionnement des tribunaux en contribuant à un système de justice rapide, équitable et accessible, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec la magistrature pour :*

- examiner les pratiques exemplaires d'autres ressorts et établir des cibles pour les indicateurs de rendement clés, comme la rapidité du règlement des dossiers;

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Comme la responsabilité des tribunaux est partagée entre la Division des services aux tribunaux et les juges des deux tribunaux, il appartient aux deux parties de participer à l'établissement de rapports efficaces sur le rendement. Notre audit de 2019 a révélé que la Cour de l'Ontario et la Cour supérieure ont publié certaines statistiques sur les causes et des renseignements pertinents sur les tribunaux; toutefois, les cibles ne permettaient pas de mesurer le rendement réel. Par conséquent, l'Ontario n'était pas aussi bien placé que certaines autres

administrations, comme la Colombie-Britannique et l'Alberta, pour évaluer l'efficacité et l'efficacité de ses activités judiciaires, particulièrement celles liées au règlement rapide des affaires.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que peu ou pas de progrès avaient été réalisés dans l'examen des pratiques exemplaires d'autres ressorts et l'établissement des cibles pour les indicateurs de rendement clés, comme l'échéancier du règlement des dossiers. Le Ministère a déclaré qu'il a présenté la recommandation auprès des bureaux des juges en chef de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure dans la mesure du possible tout en continuant de respecter l'indépendance de la magistrature. Un examen des meilleures pratiques et des cibles pour les indicateurs de rendement clés devra être élaboré avec les tribunaux après la fin de la pandémie.

- surveiller et mesurer le rendement réel par rapport aux cibles;

- faire rapport publiquement des résultats.

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que le Ministère devrait collaborer avec la magistrature pour surveiller et mesurer le rendement réel par rapport aux objectifs et rendre compte périodiquement des résultats au public.**

Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué que les rapports et les données sur les activités des tribunaux constituent de l'information sur les tribunaux, et la Division des services aux tribunaux du Ministère recueille et tient à jour cette information sous la direction de la magistrature. Ces données ne peuvent être partagées qu'avec l'approbation de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure. Par conséquent, le Ministère ne peut pas établir d'objectifs en matière d'indicateurs de rendement clés ni déterminer ce qu'il convient de déclarer publiquement sans le consentement des juges. Le Ministère ne mettra donc pas en oeuvre ces deux mesures recommandées.