

Chapitre 1

Section 1.17

Ministère du Procureur général

Services aux tribunaux de la famille

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
volume 3, chapitre 4 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	1			1		
Recommandation 2	1		1			
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	1			1		
Recommandation 5	2			2		
Recommandation 6	2			2		
Recommandation 7	1			1		
Recommandation 8	3			3		
Recommandation 9	1		1			
Recommandation 10	3		2	1		
Recommandation 11	1			1		
Recommandation 12	1		1			
Recommandation 13	1			1		
Recommandation 14	2	1	1			
Recommandation 15	1	1				
Recommandation 16	2			2		
Recommandation 17	2		1		1	
Total	26	2	8	15	1	0
%	100	8	31	57	4	0

Conclusion globale

Au 31 août 2021, le ministère du Procureur général (le Ministère) n'a pleinement mis en oeuvre que 8 % des mesures que nous avons recommandées dans

notre Rapport annuel 2019. Dans le cas de 57 % de nos recommandations, il a fait peu de progrès, voire aucun. Le Ministère a avait réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 31 % des recommandations et ne mettra pas en oeuvre 4 % des recommandations.

Parmi les recommandations pleinement mises en oeuvre, mentionnons que le Ministère collabore maintenant avec le ministère des Finances pour effectuer le suivi et l'analyse des raisons des demandes infructueuses présentées par les parents et les fournisseurs de soins qui voulaient établir et mettre à jour des ententes de pension alimentaire pour enfants au moyen de l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants. Après l'audit de 2019, le ministère des Finances a élaboré 26 codes de raison pour fournir une ventilation des motifs pour lesquels les demandes n'ont pas été traitées. À compter de janvier 2020, le ministère des Finances a transmis mensuellement au ministère du Procureur général ses rapports sommaires qui effectuent le suivi des raisons des demandes infructueuses.

Des progrès avaient été réalisés dans la mise en oeuvre des recommandations concernant la réalisation d'examen périodiques par le Ministère pour vérifier les services de médiation facturés par les fournisseurs de services. Après l'audit de 2019, le Ministère exige maintenant des fournisseurs de services qu'ils présentent des documents à l'appui, comme des registres indiquant les dates de travail, les heures travaillées par leur personnel et, dans certains cas, la notation des tâches exécutées par le personnel des fournisseurs de services. Toutefois, en raison des restrictions imposées pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère n'a pu effectuer des visites en personne dans les palais de justice où se trouvent les fournisseurs de services pour comparer leurs factures aux documents sources comme les feuilles de temps et les dossiers de médiation. Le Ministère a indiqué qu'une fois que les restrictions liées à la COVID-19 seront levées, il envisage de mener les processus d'audit en personne prévus aux endroits où se trouvent les fournisseurs de services d'ici septembre 2022.

Le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès dans nos recommandations qui portent sur la collaboration avec la magistrature pour mener à bien un examen des affaires de protection de l'enfance et déterminer les situations dans lesquelles des systèmes et des processus judiciaires améliorés permettraient de

régler les affaires plus rapidement. Au moment de notre suivi, nous avons constaté que le nombre d'affaires de protection de l'enfance non résolues a augmenté de 4 %, passant de 5 249 au 31 juillet 2019 à 5 499 au 31 mars 2021. Des 5 499 affaires de protection de l'enfance, 1 070 avaient dépassé le délai de 30 mois. Depuis l'audit de 2019, le Ministère a retenu les services de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure pour examiner la façon de réduire au minimum le nombre de perturbations et de retards inutiles potentiels qui peuvent être causés lorsqu'un juge ou une juge qui préside un procès en matière de protection de l'enfance fait l'objet d'un transfert à un autre tribunal avant la fin d'un procès ou avant qu'une ordonnance définitive soit rendue. Le Ministère a indiqué que tout autre travail visant à cerner d'autres points à améliorer ou à modifier les processus qui permettraient de régler plus rapidement les affaires de protection de l'enfance a été mis en suspens en raison des priorités concurrentes découlant de la pandémie de COVID-19. Le Ministère envisage de reprendre ces travaux en septembre 2022 alors que les opérations et services judiciaires devraient avoir pleinement repris après la pandémie.

En outre, le Ministère a indiqué qu'il ne mettrait pas en oeuvre notre recommandation d'exiger que le personnel de tous les palais de justice effectue régulièrement et uniformément des examens de saisie des données. Le Ministère a mentionné qu'il avait déjà fourni quatre listes de vérification de l'entrée de données FRANK que la direction des tribunaux peut utiliser et qu'il s'attend à ce que la direction des tribunaux utilise ces listes et effectue régulièrement des examens de la qualité des données (FRANK est un système d'information qui permet de gérer les dossiers de droit de la famille). Le Ministère n'a pas tenu à jour et ne prévoit pas tenir à jour un dépôt central pour assurer le suivi, la surveillance et la vérification de l'exécution régulière et uniforme des examens de saisie des données dans les palais de justice, et pour vérifier si ces examens donnent lieu à des corrections.

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

Contexte

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. En 2020-2021, environ 43 640 nouvelles affaires de droit de la famille ont été déposées devant la Cour (62 970 en 2018-2019), dont 4 670, ou 11 % (7 410, ou 12 % en 2018-2019) étaient des affaires 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 que les tribunaux doivent 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).

La Division des services aux tribunaux (la Division), qui relève du ministère du Procureur général (le Ministère) est chargée de l'administration des tribunaux en Ontario, dont la gestion de leur personnel et le soutien des besoins en matière d'installations et de technologie de l'information. La Division supervise également les services de médiation familiale et d'information.

Elle a notamment constaté ce qui suit :

- En juillet 2019, 5 249 affaires de protection de l'enfance étaient en attente d'une décision. De ce nombre, 1 189 (ou 23 %) n'étaient toujours pas réglées après plus de 18 mois. Il ressort de l'audit initial des retards importants dans certaines affaires. Cependant, comme on nous a refusé l'accès à des renseignements complets, nous n'avons pas pu justifier et confirmer les motifs des retards ou les raisons pour lesquelles les délais ont été dépassés.
- 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. Toutefois, comme nous

n'avons pas obtenu un accès aux documents clés sur la mise au rôle de la cour, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si la Cour de l'Ontario applique ses propres principes directeurs et ses meilleures pratiques.

- La Cour supérieure avait également établi des pratiques exemplaires pour les dossiers de protection de l'enfance pour la mise au rôle, l'affectation et la conduite de chaque étape d'une affaire de protection de l'enfance. Ce guide n'a pas été rendu public et le Cabinet du juge en chef de la Cour supérieure a refusé d'en fournir une copie à notre Bureau.
- Les affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance représentaient 89 % (ou 38 976) des nouvelles affaires de droit de la famille reçues en 2020-2021 (contre 88 % ou 55 560 en 2018-2019). Il n'y avait pas de délais prévus par la loi pour les affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance, sauf pour les premières audiences sur l'accès et la garde. Cependant, nous avons reçu des lignes directrices sur les pratiques exemplaires. Toutefois, nous n'avons pas été en mesure de vérifier les données concernant les prochaines dates d'audience disponibles, car nous n'avons pas eu accès aux renseignements sur la mise au rôle des tribunaux.
- Il a été déterminé que le nombre d'affaires en droit de la famille saisies dans le système FRANK comme étant en attente d'une décision était inexact. 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 requis pour régler les affaires et au temps pendant lequel les affaires demeurent en attente d'une décision.
- Le Ministère a acquitté le coût de la disponibilité des médiateurs dans les palais de justice, et pas nécessairement le coût du travail de médiation effectué. Entre 2014-2015 et 2018-2019, seulement 20 % des heures facturées comportaient des activités réelles de médiation ou liées à de la médiation.

Nous avons formulé 17 recommandations préconisant 26 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le ministère du Procureur général s'était 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 juillet 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.

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

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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

L'audit de 2019 a permis de constater que 23 % (1 189) des 5 249 affaires de protection de l'enfance non réglées au 31 juillet 2019 avaient dépassé le délai de 18 mois. Des 1 189 affaires de protection de l'enfance, 762 avaient dépassé le délai 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. Toutefois, dans les 1 189 dossiers de protection de l'enfance en instance, le Ministère n'a pas fait de suivi et n'a pu déterminer combien d'enfants étaient confiés aux soins provisoires de la société et dans le cadre d'une entente temporaire, comme un placement en famille d'accueil. En fait, certaines affaires n'étaient toujours pas réglées après plus de trois ans.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que le nombre d'affaires de protection de l'enfance non résolues avait augmenté de 4 %, passant de 5 249 au 31 juillet 2019 à 5 449 au 31 mars 2021. Des 5 449 affaires de protection de l'enfance, 1 070 avaient dépassé le délai de 30 mois.

Depuis l'audit de 2019, le Ministère avait retenu les services de la Cour de l'Ontario et de la Cour supérieure pour examiner la façon de réduire au minimum le nombre de perturbations et de retards inutiles potentiels qui peuvent être causés lorsqu'un juge ou une juge qui préside un procès en matière de protection de l'enfance fait l'objet d'un transfert à un autre tribunal avant la fin d'un procès ou avant qu'une ordonnance définitive soit rendue. Toutefois, étant donné que l'établissement des rôles des juges est l'unique responsabilité des deux tribunaux, le Ministère a affirmé qu'il ne participe pas au mode d'affectation et de mise au rôle des juges pour l'instruction des affaires de protection de l'enfance.

De plus, à compter de février 2020, le Ministère a mis au point une nouvelle fonction dans le système FRANK qui remplit maintenant automatiquement les avenants des tribunaux utilisés dans les procédures de protection de l'enfance à la Cour de l'Ontario et à la Cour supérieure. Dans le système FRANK, les noms et les dates de naissance de tous les enfants en cause ainsi que la durée de l'instance sont indiqués, mesurés en nombre de jours, pour toutes les affaires de protection de l'enfance. Ces changements

améliorent les façons dont la ou le juge qui préside peut tenir compte de la manière dont les délais législatifs rattachés aux affaires de protection de l'enfance s'appliquent à l'âge des enfants et à la durée des affaires.

Le Ministère a indiqué que tout autre travail visant à cerner d'autres points à améliorer ou à modifier les processus qui permettraient de régler plus rapidement les affaires de protection de l'enfance a été mis en suspens en raison des priorités concurrentes découlant de la pandémie de COVID-19. Le Ministère envisage de reprendre ces travaux en septembre 2022 alors que les opérations et services judiciaires devraient avoir pleinement repris après la pandémie.

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

Détails

Selon ce que l'audit de 2019 a permis de remarquer, 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. 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.

Au cours du suivi, le Ministère a confirmé qu'en raison des limites du système FRANK, il a été impossible d'apporter d'autres améliorations pour faire le suivi du temps qu'un enfant passe sous la garde d'une agence pour la protection de l'enfance qui respecterait les règles particulières et complexes prescrites en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

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. Le consultant 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 de nature virtuelle. 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 de justice numérique unique 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 et de surveillance des affaires 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.

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.

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

Détails

L'audit de 2019 a également permis de remarquer 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.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le système FRANK pouvait produire une liste des événements relatifs aux causes judiciaires qui indique l'âge de l'instance de protection de l'enfance en « nombre de jours ». Un rapport « historique des ajournements » distinct pourrait également être produit à partir de FRANK, qui indique les dates des événements judiciaires, le type d'affaires, la date d'ajournement de l'affaire et les motifs des ajournements. Toutefois, ces rapports ne fournissent toujours pas à la magistrature des renseignements « d'un coup d'œil » sur le nombre total d'ajournements accordés par affaire ou le délai entre les ajournements qui seraient utiles pour gérer l'évolution des affaires de protection de l'enfance.

Le Ministère examine actuellement la fonctionnalité des rapports sur les ajournements

devant les tribunaux dans le cadre du projet de transformation numérique des tribunaux (mentionné à la **recommandation 2**), ce qui devrait être achevé d'ici 2026.

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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Selon l'audit de 2019, 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 rapidement les affaires de protection de l'enfance en réduisant les ajournements injustifiés ou inutiles. L'un de ces 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 véritable de l'enfant que l'affaire soit réglée dans les 120 jours, à moins que les tribunaux n'en décident autrement.

D'après l'audit de 2019, sur les 7 199 affaires de protection de l'enfance réglées au 31 mars 2019, quelque 4 103 affaires réglées (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.

À l'époque de notre suivi, nous avons constaté la tendance suivante :

- En 2019-2020, parmi les 6 738 affaires de protection de l'enfance réglées, 3 993 (ou 59 %) avaient dépassé le délai de 120 jours prévu par la loi;
- En 2020-2021, parmi les 4 358 affaires de protection de l'enfance réglées, 3 118 (ou 72 %)

avaient dépassé le délai de 120 jours prévu par la loi.

Le Ministère a indiqué que sa discussion avec les tribunaux et le Comité des règles en matière de droit de la famille pour mettre en œuvre cette recommandation a été suspendue en raison de la priorité concurrente de rétablir les activités des tribunaux à la suite de la pandémie de COVID-19. Le Ministère envisage de reprendre la discussion l'année prochaine, en septembre 2022, alors que les opérations et services judiciaires devraient être rétablis après la pandémie.

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 tous 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

D'après l'audit de 2019, le nombre d'affaires de protection de l'enfance en attente d'une décision saisies dans le système FRANK était inexact. 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. Par conséquent, le personnel du palais de

justice doit examiner toutes les affaires de protection de l'enfance saisies dans FRANK comme étant en instance pour confirmer leur statut et apporter les corrections nécessaires, comme la suppression des dossiers « fermés » de la liste des affaires en instance. Notre propre examen de l'information saisie dans le système FRANK a également révélé que 138 autres affaires ont été enregistrées par erreur comme « en attente d'une décision » alors qu'elles auraient dû être enregistrées comme « réglées ».

Au moment de notre suivi, selon le système FRANK, 5 449 affaires de protection de l'enfance étaient en attente d'une décision au 31 mars 2021, et 1 919 (ou 35 %) de ces affaires remontaient à plus de 18 mois.

Depuis le dernier audit, le Ministère a offert une formation individuelle au personnel et aux gestionnaires dans six palais de justice choisis où un nombre relativement élevé d'affaires de protection de l'enfance en attente ont été signalées. Le Ministère soupçonnait que le personnel de ces palais de justice ne mettait peut-être pas à jour correctement les affaires en attente. La formation offerte par le Ministère visait à enseigner au personnel comment améliorer l'exactitude des renseignements sur les affaires en attente consignés dans FRANK. Il ne pouvait toutefois pas fournir de renseignements à l'appui sur le nombre d'affaires en attente corrigé et donc sur les affaires retirées de la liste des affaires en attente, et a mentionné que toute formation de suivi avait été mise en veilleuse en raison de la pandémie de COVID-19.

En outre, en raison de changements importants apportés au processus judiciaire qui découlent de la pandémie, le Ministère a publié 33 nouvelles directives entre la mi-mars 2020 et le 30 juin 2021, ainsi que d'autres lignes directrices mises à jour, comme le guide de référence FRANK sur la mise à jour postérieure à la comparution, le guide de référence FRANK sur les audits de saisie des données à l'intention des gestionnaires et le guide de référence de l'utilisateur FRANK pour les causes familiales, pour aider le personnel des tribunaux à mieux gérer et consigner les causes en attente.

Le Ministère a indiqué qu'il avait l'intention d'effectuer un examen de suivi des affaires de protection de l'enfance en attente aux six palais de justice désignés pour confirmer leur exactitude. Toutefois, en raison de la pandémie, cet examen n'a pas eu lieu. Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas de plan concernant les autres palais de justice ou la façon dont il procédera à un examen régulier des affaires en attente d'une décision depuis plus de 18 mois.

Le Ministère entend recommencer à examiner cette recommandation et à envisager les prochaines étapes d'ici septembre 2022.

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

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 :

- *établit 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;*
État : Peu ou pas de progrès.

Détails

La loi ne prévoit aucun délai pour les affaires de droit de la famille (autres que les affaires 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 qui détermine la progression de l'affaire, mais les tribunaux devraient être disponibles lorsque les parties ont besoin de leurs services.

Au moment de l'audit de 2019, nous avons constaté que 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.

Le suivi a révélé que le Ministère avait réalisé peu ou pas de progrès, de concert avec la magistrature, pour établir des délais raisonnables ou des pratiques exemplaires pour les événements judiciaires clés afin de régler les affaires de droit de la famille.

Le Ministère a affirmé que les tribunaux ont la responsabilité et le contrôle exclusifs de la mise au rôle des affaires et de l'attribution des fonctions judiciaires en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*; et que tout changement proposé par le Comité des règles relatives à la famille, un organisme indépendant qui a le pouvoir d'établir les règles relatives au droit de la famille (y compris les règles concernant la gestion des causes et les délais), est assujéti à l'approbation du procureur général.

Le Ministère a ajouté que les tribunaux avaient accordé la priorité aux affaires familiales urgentes. Il réexaminera, de concert avec la magistrature, la mise en œuvre de cette recommandation en septembre 2022, lorsque les activités des tribunaux auront été rétablies après la pandémie de COVID-19.

- *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.*
État : Peu ou pas de progrès.

Détails

L'audit de 2019 a constaté que dans des affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance, 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 propres pratiques exemplaires en droit de la famille. En ce qui concerne les tribunaux de l'Ontario qui instruisent des

causes familiales, nous avons remarqué que la plupart des palais de justice déclaraient des temps d'attente minimales pour la prochaine première comparution disponible, mais que des données étaient manquantes ou limitées pour certains autres palais de justice.

Notre suivi a révélé que le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès, de concert avec la magistrature, pour surveiller les raisons des retards importants et prendre des mesures correctives au besoin pour les deux tribunaux.

À l'instar de la réponse fournie par le Ministère à l'égard de la première mesure prise en vertu de la **recommandation 6**, le Ministère a réitéré sa position sur la responsabilité exclusive de la magistrature à l'égard de la mise au rôle et de l'attribution des fonctions judiciaires.

Il indique toutefois qu'il réexaminera, de concert avec la magistrature, la mise en œuvre de cette recommandation une fois que les activités des tribunaux auront été rétablies après la pandémie de COVID-19.

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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

L'audit de 2019 a permis de constater que 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. Leurs 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.

Le suivi a révélé que le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès, de concert avec la magistrature, pour améliorer la transparence des deux tribunaux en publiant des renseignements comme les cibles et les temps d'attente prévus pour les principaux événements devant les tribunaux de la famille, selon l'emplacement des tribunaux.

Le Ministère a indiqué qu'il ne pouvait pas donner suite à cette recommandation de façon indépendante, car les rapports sur les activités judiciaires et les renseignements sur les temps d'attente constituent des données judiciaires et ne peuvent être recueillis, utilisés et déclarés qu'à la demande de la magistrature. Compte tenu de la propriété des données sur les temps d'attente des tribunaux, le Ministère a déclaré qu'il discuterait de cette recommandation avec les tribunaux dans la mesure du possible, tout en continuant de respecter l'indépendance de la magistrature.

En raison de la pandémie et des priorités concurrentes, le Ministère s'attend à discuter de cette recommandation avec les tribunaux seulement après le rétablissement des activités des tribunaux à la suite de la pandémie de COVID-19, dont la date cible est septembre 2022.

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 :

- *passé 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Au moment de l'audit de 2019, il y avait 183 997 affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance « en instance » au 31 mars 2019 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 était surestimé.

Pendant le suivi, 199 202 affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance étaient « en instance » au 31 mars 2019 dans le système de gestion des dossiers FRANK. De ce nombre, 27 038 affaires, ou 14 % avaient moins d'un an, 50 397 affaires, ou 25 % avaient entre un et cinq ans, et 121 767 affaires, ou 61 % avaient plus de cinq ans.

Toutefois, notre suivi a révélé que peu ou pas de progrès ont été réalisés pour veiller à ce que les statistiques sur les affaires en suspens soient déclarées avec exactitude, y compris l'examen des dossiers d'affaires en suspens existants pour déterminer leur statut actuel, le suivi des affaires inactives depuis plus d'un an pour confirmer leur statut et faire les mises à jour appropriées du système de suivi des dossiers des affaires FRANK.

À la fin de 2019, le Ministère a apporté deux améliorations au système FRANK afin de réduire le nombre d'affaires de droit de la famille autres que les affaires de protection de l'enfance en attente

sur les listes qui auraient dû être considérées comme fermées :

- FRANK peut maintenant générer de l'information propre aux affaires, comme un calendrier des événements;
- FRANK peut maintenant publier et mettre à jour par voie électronique une série d'avis de rejet ou d'ordonnances de rejet relativement à des affaires en attente.

Grâce à ces améliorations apportées à FRANK, il est plus efficace pour le personnel de la Division d'assurer le suivi des affaires inactives depuis plus d'un an et d'émettre des ordonnances de rejet pour les affaires appropriées sans préparer les ordonnances manuellement. Ces améliorations sont censées permettre au personnel de la Division de supprimer les affaires en suspens de FRANK qui sont inactives.

Toutefois, depuis le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020, le Ministère a suspendu l'émission d'avis de rejet ou d'ordonnances de rejet dans des affaires de droit de la famille, d'abord en vertu de l'ordonnance émise en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* et ensuite sur instruction des tribunaux. Il a indiqué qu'il comptait consulter la magistrature et reconsidérer la reprise des travaux sur l'émission d'avis de rejet prochain ou d'ordonnances de rejet d'ici septembre 2022 lorsque les activités des tribunaux seront rétablies après la pandémie de COVID-19.

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

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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024

Détails

Notre audit de 2019 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 fournies 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 rapprochent pas les paiements faits pour le travail de médiation effectué dans les palais de justice et n'incluent pas la structure de paiement fondée sur les activités. 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 mettait 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 quelque travail de médiation qui contribuerait à déjudiciariser les affaires.

Depuis l'audit de 2019, le Ministère a effectué des recherches préliminaires sur les structures de paiement par activité qui sont utilisées par d'autres provinces (comme l'Alberta) et des pays (comme les États-Unis, le Royaume-Uni, la France et le Danemark) et des organismes de prestation de services financés par l'État.

Au moment du suivi, le Ministère mène d'autres recherches et examine des options pour la prestation future de services de médiation familiale et d'information. Il évalue également les répercussions de la COVID-19 sur la prestation de services de médiation familiale et d'information et examine comment les besoins du programme auraient pu être modifiés en raison de la prestation de services virtuels plutôt qu'en personne.

En se fondant sur ses recherches et sur d'autres études, le Ministère prépare un plan en vue de finaliser une nouvelle structure de paiement et un nouveau modèle de prestation des services pour les fournisseurs de services du programme de médiation

familiale et de services d'information d'ici la fin de 2021. Toutefois, étant donné que les contrats des fournisseurs de services ne sont pas censés être prolongés avant mars 2022 et le prochain cycle d'approvisionnement concurrentiel pour la sélection des fournisseurs de services n'est pas prévu avant mars 2024, le Ministère s'attend à ce qu'il ne mette pas pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici là.

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;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

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 juristes ou les juristes 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 régler des affaires de droit de la famille. Les parties peuvent profiter du recours accru aux services de médiation au lieu de s'en remettre au système judiciaire pour régler leurs questions de droit de la famille.

L'audit de 2019 a toutefois révélé que le Ministère n'avait pas été un fervent promoteur 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 divers palais de justice.

Notre suivi a révélé que le Ministère a réalisé peu de progrès dans l'établissement d'un plan à

long terme pour les services de médiation. Depuis l'audit de 2019, le Ministère a amorcé des discussions initiales sur les objectifs du programme à long terme du service de médiation familiale et d'information dans le cadre de l'initiative de paiement par activité mentionnée dans la **recommandation 9**. Le Ministère a communiqué avec d'autres provinces canadiennes, dont l'Alberta, pour obtenir leurs modèles de politiques et de programmes existants concernant les services de médiation familiale, y compris les options virtuelles et autres types de prestation de services. Les répercussions de la COVID-19 sur la prestation des services de médiation familiale et d'information et la façon dont les besoins du programme ont changé à mesure que de plus en plus de services sont offerts virtuellement constituent un autre facteur majeur à prendre en compte pour toute prestation future du programme.

Le Ministère a également tenu des discussions avec ses homologues interprovinciaux pour déterminer si l'Ontario peut adopter des composantes d'un futur modèle de service de médiation familiale et d'information.

Au moment de notre suivi, le Ministère envisage encore d'élaborer un nouveau modèle logique et une nouvelle stratégie de programme avant le prochain cycle d'approvisionnement concurrentiel, qui est prévu en mars 2024. Le Ministère s'attend à ce que le plan envisage également le passage à la prestation virtuelle des services, aux objectifs de rendement et à la structure de paiement. Toutefois, le Ministère a indiqué que tout changement à la prestation du programme nécessiterait de consulter la magistrature et les parties prenantes qui fournissent des services de médiation familiale et d'information.

- *surveille l'utilisation des services de médiation pour déterminer l'efficacité des programmes de sensibilisation;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024

Détails

Depuis 2020, le Ministère exige que tous les fournisseurs de services lui soumettent des rapports

statistiques sur les activités de sensibilisation tous les trimestres. Le Ministère utilise ces rapports trimestriels pour surveiller l'adoption et la tendance des services de médiation pour chaque fournisseur de services. Cette comparaison a permis au Ministère de commencer à surveiller les rendements de chaque fournisseur de services au cours de l'exercice 2020-2021 par rapport à l'exercice précédent, soit 2019-2020, en sachant que la comparaison d'une année à l'autre à ce jour pourrait ne pas tenir compte des restrictions imposées par la pandémie.

Le Ministère a également tenu des réunions trimestrielles informelles avec les fournisseurs de services et les équipes de gestion des palais de justice au sujet de l'utilisation des services de médiation et de promotion dans les palais de justice de la province. Au moment du suivi, la plus récente réunion informelle avait eu lieu en février 2021.

Le Ministère prévoit effectuer une analyse des données sur les statistiques de participation aux services de médiation existants par région et par palais de justice pour déterminer si certains fournisseurs de services ont retenu des leçons. Il envisage également d'obtenir des commentaires des fournisseurs de services sur les répercussions de la COVID-19 sur les efforts de sensibilisation aux services de médiation. La date cible de mise en oeuvre de ces travaux est mars 2024. Le Ministère prévoit continuer à tenir les réunions trimestrielles avec tous les fournisseurs de services et les équipes de gestion des palais de justice.

- *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 communiquer cette stratégie aux participants du système des tribunaux de la famille.*

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

Détails

Depuis l'audit de 2019, le Ministère a collaboré avec des partenaires du système de justice à des tentatives

de promotion et d'augmentation du recours aux services de médiation familiale. Voici quelques exemples :

- Les fournisseurs de services ont intensifié leurs efforts pour promouvoir l'offre de services de médiation virtuelle au moyen de divers services de médias imprimés et en ligne comme les sites Web et les médias sociaux.
- Les fournisseurs de services ont communiqué avec la magistrature, le barreau local, Aide juridique Ontario et d'autres organismes communautaires pour les informer de la disponibilité des services de médiation familiale et d'information.
- Le Ministère a collaboré avec la Cour supérieure et la Cour de l'Ontario pour inclure des renseignements sur la médiation familiale et les services d'information dans les directives qui sont publiées dans les sites Web des tribunaux.
- Le Ministère a collaboré avec la Cour supérieure pour distribuer aux membres de leur magistrature régionale des renseignements sur les types et la portée des services de médiation qui sont offerts et sur la façon de communiquer avec les fournisseurs de services.
- Le Ministère a préparé une campagne dans les médias sociaux pour diffuser de l'information sur les services de médiation.
- Le Ministère a collaboré avec l'association des fournisseurs de services pour organiser plusieurs événements de communication virtuelle pour la députation provinciale afin de fournir de l'information sur les services de médiation et d'information pour les personnes en cause dans le processus des tribunaux de la famille pendant la pandémie.
- Le Ministère continuera de promouvoir les services de médiation et d'information par l'entremise de son site Web et de Twitter.

Lors de notre suivi, le Ministère élabore une stratégie de communication provinciale devant être approuvée par la direction à la fin de 2021. Si cette approbation se concrétise, le Ministère prévoit mettre pleinement en oeuvre la recommandation d'ici mars 2022.

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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Selon l'audit de 2019, le Ministère exigeait des fournisseurs de services qu'ils déclarent le nombre de demandes de médiation qu'ils traitaient dans le cadre de leurs ententes de service. Toutefois, les contrats n'établissaient pas de cibles ministérielles pour la réception des demandes de médiation à chaque palais de justice. De telles 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.

Le suivi du Bureau a révélé que le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès en collaborant avec les fournisseurs de services de médiation familiale et d'information pour fixer une cible pour le pourcentage d'affaires de droit de la famille admissibles à la médiation chaque année et pour inclure les cibles convenues dans les contrats conclus entre eux.

Le Ministère indique que la pandémie de COVID-19 a retardé ses efforts pour donner suite à cette recommandation. Il prévoit établir des cibles de référence appropriées avant le prochain cycle d'approvisionnement concurrentiel pour les services de médiation familiale et d'information en mars 2024.

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.

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

Détails

Lors de l'audit réalisé en 2019, nous avons remarqué que les fournisseurs de services facturaient au Ministère chaque mois, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel prédéterminé pour les services qu'ils fournissaient. Le Ministère comptait sur les fournisseurs de services pour facturer avec exactitude les services fournis. L'audit de 2019 a porté sur le processus actuel 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 une médiatrice ou un médiateur, mais qu'il ne vérifiait pas si les heures de services facturées avaient effectivement été travaillées.

Après l'audit de 2019, le Ministère exige maintenant des fournisseurs de services qu'ils présentent des documents à l'appui, comme des registres indiquant les dates de travail, les heures travaillées par leur personnel et, dans certains cas, la notation des tâches exécutées par le personnel des fournisseurs de services. Ces documents justificatifs accompagnent et appuient la facture mensuelle soumise à l'examen du Ministère.

Toutefois, en raison des restrictions imposées pendant la pandémie de COVID-19, le Ministère n'a pu effectuer des visites en personne dans les palais de justice où se trouvent les fournisseurs de services afin de comparer leurs factures aux documents sources comme les feuilles de temps et les dossiers de médiation. Le Ministère a indiqué qu'une fois que les restrictions liées à la COVID-19 seront levées, il envisage de mener les processus d'audit en personne prévus aux endroits où se trouvent les fournisseurs de services d'ici septembre 2022. Le Ministère a également indiqué qu'il aura besoin de ressources additionnelles et des coûts associés aux examens en personne.

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

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 ministre 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

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. Lors de l'audit de 2019, le Ministère et d'autres ministères partenaires ont consacré 5,7 millions de dollars à la mise en oeuvre 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. L'audit a révélé que le Ministère n'avait pas évalué l'outil pour déterminer pourquoi cette utilisation avait été faible. Par ailleurs, le Ministère n'avait pas effectué d'analyse coûts-avantages pour déterminer si cet outil devait être maintenu ou si d'autres modifications requises devaient y être apportées.

Au moment de notre suivi, le Ministère a réalisé peu ou pas de progrès dans l'analyse coûts-avantages de l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants. Depuis l'audit de 2019, le Ministère a procédé à un examen préliminaire des données analytiques sur le Web, à la collecte et à l'examen des statistiques d'utilisation, et à l'établissement des coûts des autres mécanismes judiciaires pour établir ou recalculer les pensions alimentaires pour enfants. Toutefois, l'examen reposait sur les données antérieures à la pandémie de 2019 et ne tient pas compte de l'adoption actuelle du service dans le nouvel environnement de justice numérique.

Le Ministère a indiqué qu'il réévaluera l'examen préliminaire et examinera les prochaines étapes d'ici septembre 2022.

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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

L'audit de 2019 indiquait qu'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.

Après l'audit de 2019, le ministère des Finances a élaboré un mécanisme de production de rapports pour suivre et analyser les raisons des demandes infructueuses présentées par des personnes qui tentaient d'utiliser l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants. Plus particulièrement, le ministère des Finances a élaboré 26 codes de raison pour fournir une ventilation des motifs pour lesquels les demandes n'ont pas été traitées. D'après notre examen de ces rapports mensuels pour l'année civile 2020, la raison la plus courante des demandes rejetées était que le payeur n'avait pas fourni tous les renseignements requis.

Depuis janvier 2020, le ministère du Procureur général a reçu mensuellement ces rapports du ministère des Finances pour suivre les raisons des demandes infructueuses.

- *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 oeuvre les améliorations cernées.

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

Après l'audit de 2019, le Ministère a réalisé des travaux pour examiner le processus de demande et d'approbation en ligne en Alberta afin de cerner les secteurs qui pourraient aider l'Ontario à accroître le taux de réussite de l'utilisation de l'outil en ligne des Pensions alimentaires pour enfants.

Le Ministère prévoit intégrer les résultats de la recherche intergouvernementale sur les processus de demande et d'approbation dans le cadre de son analyse coûts-avantages dont il est question dans la **recommandation 13**. Le Ministère décidera ensuite des changements à apporter pour améliorer le taux de réussite de l'utilisation de l'outil en ligne.

Toutefois, en raison de la pandémie, le Ministère a suspendu d'autres consultations avec d'autres administrations pour trouver des moyens d'augmenter le taux de réussite du service. Le Ministère s'attend donc à ce qu'il ne mette pas pleinement en oeuvre cette recommandation avant septembre 2022.

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

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.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

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 l'audit de 2019, 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.

L'audit de 2019 a 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 9 palais de justice participants s'élevaient à environ 355 000 \$ en 2018-2019. Si le programme est étendu à d'autres palais de justice de la Cour supérieure et peut-être à d'autres palais de justice 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.

Après l'audit, le Ministère, en collaboration avec la Cour supérieure, a terminé l'évaluation du Programme à la fin de 2019. L'évaluation a permis de conclure que le Programme atteint l'objectif de rendement consistant à réaliser des progrès significatifs dans les affaires de droit de la famille dans la plupart des bureaux d'agents de règlement des différends. L'évaluation a reconnu que le Programme présente de nombreux avantages, comme la création de gains d'efficacité en offrant des possibilités de règlement rapide des affaires. L'évaluation a recommandé la poursuite du Programme dans les neuf palais de justice existants. L'évaluation a également recommandé d'intégrer d'autres indicateurs de rendement clés et d'effectuer une évaluation plus poussée du Programme.

Par conséquent, le Ministère et la Cour supérieure ont prolongé de trois ans le Programme offert dans les neuf sites existants jusqu'en septembre 2022.

De plus, le procureur général collabore avec la Cour supérieure pour étendre le programme à

trois autres palais de justice (Kitchener, Welland et Kingston) en 2021.

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

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;
- État : Peu ou pas de progrès.**

Détails

L'audit de 2019 rapporte qu'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 de 2019, il était peu probable qu'il atteigne cet objectif, car il n'avait pas encore parachevé un plan.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que peu ou pas de progrès avaient été réalisés pour mettre 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. C'est principalement parce que les deux tribunaux se sont concentrés sur d'autres priorités plus urgentes liées à la pandémie.

À la fin de juin 2021, le comité directeur de la Cour unifiée de la famille, composé de représentants des deux tribunaux et du Ministère, s'est réuni et a décidé de recentrer ses efforts sur l'expansion de la Cour

unifiée de la famille et a discuté de la meilleure façon d'aller de l'avant avec la planification de la phase 2 de l'expansion. Le Ministère a indiqué qu'il s'était engagé à finaliser un plan avec les deux tribunaux en vue d'élargir la Cour unifiée de la famille à l'échelle de la province. Après la réunion du comité, on s'attend à ce que les travaux suivants soient en cours ou soient achevés d'ici l'automne 2021 ou l'hiver 2022 :

- déterminer les hypothèses ou les répercussions pour la planification des installations et les soumettre à l'examen du Comité;
- recevoir les commentaires du comité sur l'ébauche du plan de consultation des collectivités autochtones;
- rétablir l'équipe de projet pour diriger la planification et la mise en oeuvre de la phase 2 de l'agrandissement.

Voici d'autres produits livrables à plus long terme :

- procéder à l'évaluation des besoins des installations une fois que les deux tribunaux auront fourni les données requises;
- entamer des consultations avec les communautés autochtones lorsque cela est approprié;
- élaborer les recommandations de la phase 2 à soumettre au groupe de travail sur les installations judiciaires;
- rédiger une présentation de financement au Conseil du Trésor;
- rédiger une proposition d'élargissement aux fins de présentation au gouvernement fédéral.

Le Ministère a indiqué que le gouvernement fédéral ne s'est pas engagé à fournir les nominations judiciaires nécessaires à l'élargissement à la Cour unifiée de la famille. En l'absence de ces nominations supplémentaires à la magistrature fédérale, l'expansion de la Cour unifiée de la famille ne peut pas avoir lieu comme prévu, comme il est indiqué dans la prochaine mesure recommandée.

- *confirme l'engagement du gouvernement fédéral de procéder aux nominations judiciaires nécessaires.*

État : Peu ou pas de progrès.

Depuis l'audit de 2019, nous avons constaté que le procureur général continuait d'avoir des conversations avec son homologue fédéral, le ministre de la Justice, au cours desquelles le procureur général a souligné l'engagement de l'Ontario à élargir la Cour unifiée de la famille et l'intérêt du Ministère à recevoir les nominations judiciaires nécessaires du gouvernement fédéral le plus tôt possible.

La question de l'élargissement de la Cour unifiée de la famille a été déposée pour la dernière fois par l'Ontario à la réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice en mars 2021.

Malgré le fait que le Ministère a demandé au gouvernement fédéral de s'engager à élargir la Cour unifiée de la famille pour les postes de juges supplémentaires nécessaires, le gouvernement fédéral a refusé de prendre officiellement cet engagement. Le plus récent budget fédéral (2021) n'affectait pas de fonds pour appuyer l'élargissement de la Cour unifiée de la famille. L'Ontario ne peut prendre aucune autre mesure dans ses plans d'expansion sans ces nominations judiciaires supplémentaires nécessaires pour élargir la Cour unifiée de la famille. Par conséquent, le Ministère n'est pas certain de la date cible pour mettre pleinement en oeuvre cette recommandation.

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;*

État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que même si le Ministère a mis en place des listes de contrôle pour l'examen de la qualité, il devrait confirmer si le personnel des tribunaux effectue régulièrement et uniformément des examens de la saisie des données et si les données du système FRANK sont exactes.

Détails

L'audit de 2019 a révélé que les données dans FRANK n'étaient pas toujours fiables. Il importe de procéder régulièrement à des examens de la qualité pour 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. Toutefois, les gestionnaires et les superviseurs n'étaient pas tenus de suivre le processus d'examen et les lignes directrices du Ministère.

Au cours de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il ne mettrait pas en oeuvre cette mesure recommandée, car il a déjà fourni quatre listes de vérification de la saisie de données FRANK à la direction des tribunaux. Le Ministère s'attend à ce que la direction des tribunaux utilise les listes de vérification et effectue régulièrement des examens de la qualité des données. Toutefois, le Ministère n'a pas tenu à jour et ne prévoit pas tenir à jour un dépôt central pour assurer le suivi, la surveillance et la vérification de l'exécution régulière et uniforme des examens de saisie des données dans les palais de justice, et pour vérifier si ces examens donnent lieu à des corrections.

- *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.*

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

L'audit de 2019 a également permis de constater 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 ignorait 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.

Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il étudiait actuellement la fonctionnalité recommandée qui n'existe pas dans FRANK dans le cadre du projet de transformation numérique des tribunaux (mentionné à la **recommandation 2**). Le Ministère entend achever le projet de transformation numérique des tribunaux d'ici 2026.