



Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

655, rue Bay, bureau 1500 Toronto, ON M5G 1E5 Tél. : 416-212-6349 | 1-866-448-2248

Site Web : olt.gov.on.ca/fr/

2025-2026 – 2027-2028

Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

Plan d'activités

Table des matières

Section 1 : Résumé	2
Section 2 : Aperçu et mandat.....	4
Section 3 : Analyse de la conjoncture et risques.....	5
Section 4 : Orientation stratégique et planification de la mise en œuvre.....	9
Section 5 : Dotation en personnel et ressources humaines	15
Section 6 : Technologie de l'information et plan de prestation de services électroniques	16
Section 7 : Plan de communications	20
Section 8 : Plan en matière de diversité et d'inclusion	23
Section 9 : Plan d'accessibilité.....	25
Section 10 : Plan financier	26
Section 11 : Audit de performance de 2024 et réponses du TOAT	30
Section 12 : Mesures du rendement et cibles	30

Section 1 : Résumé

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) prépare chaque année un plan d'activités, conformément à la [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#). Ce plan d'activités porte sur les prochains exercices, soit la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2028.

Le TOAT est responsable de trancher les questions liées à ce qui suit :

- l'aménagement du territoire;
- les caractéristiques environnementales et naturelles;
- la protection du patrimoine;
- l'évaluation foncière;
- l'indemnisation foncière;
- les finances municipales;
- l'évaluation des terrains expropriés;
- l'exploitation minière.

Établi le 1^{er} juin 2021, en vertu de la [Partie II de la Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire](#), le TOAT est une fusion des anciens tribunaux suivants : la Commission de négociation en vertu de la *Loi sur l'expropriation*, la Commission des biens culturels, le Tribunal de l'environnement, le Tribunal d'appel de l'aménagement local et le Tribunal des mines et des terres.

L'objectif du TOAT fusionné est de réduire les délais et d'offrir un processus de règlement des litiges fonciers plus efficace en offrant un espace unique où les litiges sont traités plus rapidement grâce à l'élimination des chevauchements inutiles. Dans le cadre de la fusion, le TOAT a établi :

- un ensemble unique de règles et de procédures pour tous les appels et toutes les demandes relatives aux TOAT, les [Règles de pratique et de procédure du TOAT](#), qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2021;

- un formulaire d'appel unique contenant des instructions, des guides et des listes de vérification faciles à suivre (maintenant accessible numériquement au moyen d'un nouveau portail de Dépôt électronique);
- des guides pour aider les intervenants à s'y retrouver dans le processus d'audience et à présenter des observations efficaces.

À la suite des recommandations du rapport de février 2022 du Groupe d'étude ontarien sur le logement abordable et conformément au Plan d'action de l'Ontario pour l'offre de logements, le TOAT a reçu des fonds supplémentaires en 2022-2024 afin de renforcer ses ressources pour accélérer le traitement et le règlement des causes. Ce financement a permis :

- d'augmenter le nombre de membres nommés par décret et d'employés affectés au traitement des causes;
- de renforcer le programme de médiation du TOAT;
- d'améliorer les services numériques;
- de mettre à niveau les systèmes et la technologie utilisés par le TOAT pour la gestion des causes et les audiences.

Le projet de loi 185, *Loi de 2024 pour réduire les formalités administratives afin de construire plus de logements*, a été déposé le 10 avril 2024 et a reçu la sanction royale le 6 juin 2024. Conformément au projet de loi 185, des modifications ont été apportées à diverses lois, notamment la *Loi sur l'aménagement du territoire*, la *Loi de 1997 sur les redevances d'aménagement*, la *Loi de 2001 sur les municipalités* et la *Loi de 2006 sur la cité de Toronto*. Plus particulièrement, les modifications apportées aux articles de la *Loi sur l'aménagement du territoire* ont une incidence sur la personne qui peut interjeter appel auprès du TOAT et limitent la capacité des tiers d'interjeter appel de certaines décisions municipales. Ces modifications ont également supprimé les responsabilités en matière d'urbanisme des sept municipalités de palier supérieur suivantes, qui n'auront plus le pouvoir d'approuver les projets de plans de lotissement, les modifications au plan officiel, les modifications aux règlements de zonage, les consentements ou les dérogations mineures :

- Municipalité régionale de Peel (en vigueur le 1^{er} juillet 2024),

- Municipalité régionale de Halton (en vigueur le 1^{er} juillet 2024),
- Municipalité régionale de York (en vigueur le 1^{er} juillet 2024),
- Municipalité régionale de Durham (en vigueur le 1^{er} janvier 2025),
- Municipalité régionale de Waterloo (en vigueur le 1^{er} janvier 2025),
- Municipalité régionale de Niagara (en vigueur le 31 mars 2025),
- Comté de Simcoe (date d'entrée en vigueur à être proclamée).

Le TOAT surveillera et gèrera les répercussions sur sa charge de travail découlant des changements apportés par le projet de loi 185.

Le TOAT continuera d'optimiser ses systèmes et processus et d'élaborer des ressources et du soutien supplémentaires pour le public dans le but :

- d'améliorer les délais de traitement et de règlement des causes;
- d'accroître la sensibilisation et la compréhension du rôle et des services du TOAT;
- d'aider le public à s'y retrouver dans le processus d'appel et d'audience;
- d'offrir un meilleur accès à l'information sur les causes et les décisions du TOAT.

Section 2 : Aperçu et mandat

La mission du TOAT est d'offrir des services de règlement des différends modernes, équitables, adaptés, accessibles, efficaces et efficients, dans l'intérêt public et pour maintenir des collectivités fortes et saines.

Comme l'autorisent une soixantaine de lois, y compris la [Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire](#), le TOAT statue et agit à titre de médiateur dans les affaires liées aux éléments suivants :

- l'aménagement du territoire;
- les caractéristiques environnementales et naturelles;
- la protection du patrimoine;

- l'évaluation foncière;
- l'indemnisation foncière;
- les finances municipales;
- l'évaluation des terrains expropriés;
- l'exploitation minière.

Le TOAT règle des litiges partout dans la province et facilite le règlement rapide d'une multitude d'affaires au moyen de diverses méthodes de résolution des différends. Il gère les litiges dès la réception jusqu'à la clôture des dossiers. Ce processus peut comprendre l'émission de décisions, d'ordonnances et de recommandations découlant d'audiences préalables et de médiations, de conférences de règlement et, au besoin, d'une audience officielle. Les procédures sont menées par des membres hautement qualifiés ayant une expertise en matière d'aménagement du territoire, de questions juridiques et de sujets connexes. Ces membres sont chargés de rendre des décisions éclairées fondées sur les faits, la législation et les politiques applicables, ainsi que le bien-fondé de chaque cause.

Le Tribunal, et tous ceux qui y travaillent sont déterminés à assurer l'accès à la justice et à trouver des solutions de grande qualité, indépendantes, en temps opportun, équitables et fondées sur des principes aux questions dont il est saisi.

Section 3 : Analyse de la conjoncture et risques

Facteurs externes

Des approches souples en matière d'audience pour le règlement efficace des différends

Le passage à un plus grand nombre de services numériques pendant la pandémie de COVID-19 a eu une incidence durable sur le TOAT et son modèle de prestation de services. À l'heure actuelle, la majorité des activités d'audience du TOAT se déroulent virtuellement par vidéoconférence, car cette approche s'est généralement révélée être la plus efficace. Le TOAT a mis en œuvre une politique de diffusion en direct permettant au public d'accéder à distance à ces instances, sur demande.

Les demandes d'audience en personne ou en mode hybride sont évaluées au cas par cas. Cette approche garantit une certaine souplesse, en particulier lors de la résolution de litiges complexes, où la tenue d'une audience en personne ou en mode hybride peut s'avérer plus appropriée afin que les différends puissent se régler de façon efficace et efficiente.

Le TOAT a élargi ses services de médiation et continue d'organiser des séances de médiation en personne dans nos espaces dédiés nouvellement mis à jour. Grâce à la technologie moderne, le TOAT peut accueillir des instances de médiation hybrides (en ligne et en personne, en même temps) pour répondre aux besoins ou préférences personnelles. Le soutien technologique est fourni par le personnel du TOAT, au besoin. Cela a permis d'améliorer les résultats des instances de médiation.

Aménagement du territoire

Les décisions d'aménagement du territoire sont prises dans le cadre législatif, y compris la Déclaration de principes provinciale et les plans provinciaux. Ces décisions ont une incidence à la fois sur les environnements bâtis et naturels. Le TOAT joue un rôle indépendant et impartial dans l'arbitrage et la médiation des différends liés à l'utilisation du territoire, aux questions environnementales et à la planification municipale. En offrant une tribune indépendante pour résoudre des questions complexes de planification, le TOAT appuie la croissance économique de l'Ontario, la durabilité environnementale et le bien-être de ses collectivités partout dans la province.

Pour soutenir la croissance des collectivités, les investissements du gouvernement dans les projets d'infrastructure (comme les initiatives de transport à grande échelle) mènent souvent à des affaires portées devant le Tribunal conformément à la *Loi sur l'expropriation*, y compris des différends au sujet de l'acquisition de terres. Ces projets peuvent entraîner une augmentation du nombre de médiations et d'audiences. De même, les méthodes de financement municipal pour les projets d'immobilisations peuvent donner lieu à des causes liées aux redevances d'aménagement, aux indemnisations foncières et aux demandes de financement municipal. Les processus décisionnels du Tribunal permettent de s'assurer que ces différends sont traités équitablement et conformément au cadre législatif de l'Ontario.

Bonification des ressources du TOAT

Le 30 mars 2022, le gouvernement a annoncé un investissement de 14,7 millions de dollars sur trois ans pour augmenter les ressources du TOAT, répondant à une recommandation clé du [Rapport du Groupe d'étude ontarien sur le logement abordable](#). Ces fonds permettent de régler les causes du TOAT plus rapidement :

- en créant quatorze (14) postes à temps plein de membres nommés par décret et d'autres consacrés au traitement des dossiers, dont des postes de coordonnateurs des causes, des planificateurs, des adjoints administratifs aux décisions et le personnel chargé de la réception et de la programmation;
- en se donnant la flexibilité voulue pour nommer d'autres membres par décret à temps partiel afin de redresser les tendances dans les volumes de cas;
- en étendant le recours à des médiateurs spécialisés dans l'aménagement du territoire afin de régler les litiges plus rapidement et de circonscrire les questions à trancher pour accélérer le processus décisionnel;
- en améliorant les plateformes de TI pour accroître l'accès aux services en ligne.

Un montant supplémentaire de 11,8 millions de dollars sur trois ans a été annoncé dans le budget de l'Ontario de 2023 pour aider le TOAT à accélérer le règlement des causes et à améliorer les services à la clientèle en :

- embauchant plus de personnel de soutien;
- investissant dans la technologie pour la tenue d'audiences en mode numérique et hybride;
- améliorant le service à la clientèle par téléphone et par Internet;
- améliorant son système de gestion des causes.

Le financement de 2023 s'ajoute au financement de 2,5 millions de dollars annoncé pour le TOAT dans le cadre du Plan d'action de l'Ontario pour l'offre de logements 2022-2023, intitulé Accélérer la construction de plus de logements.

Ces fonds annoncés lui permettront de mettre les audiences au rôle et de rendre les décisions plus rapidement et plus efficacement, et d'offrir à la population ontarienne des services d'une qualité accrue.

Facteurs internes

Recrutement de membres nommés par décret

La nomination des membres par décret est une priorité pour le TOAT, car elle permet au Tribunal d'organiser les audiences, de rendre des décisions et de régler les différends plus efficacement. Le TOAT se concentre sur le recrutement de candidats hautement qualifiés et compétents pour pourvoir les postes nommés par décret.

Les taux de rémunération des membres nommés par décret de tous les tribunaux de l'Ontario sont établis dans la Directive concernant les organismes et les nominations, émise par le Conseil de gestion du gouvernement. Dans sa vérification de gestion du TOAT menée en 2024, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) a recommandé que le ministère du Procureur général travaille avec le TOAT pour examiner la rémunération des membres du TOAT à l'appui du recrutement de candidats évaluateurs qualifiés, y compris les mesures suivantes :

- effectuer une évaluation du marché;
- préparer une analyse de rentabilisation pour rajuster les salaires concurrentiels afin d'attirer des candidats évaluateurs qualifiés;
- s'il y a lieu, la soumettre au Secrétariat du Conseil du Trésor pour examen par ce dernier et le Conseil de gestion du gouvernement.

Les efforts visant à donner suite à cette recommandation sont déjà en cours. Veuillez consulter la section 11 pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Audit de performance du TOAT de 2024.

Création de l'Unité des décisions

En février 2024, le TOAT a réorganisé ses ressources afin d'établir une Unité des décisions au sein de la Direction générale de la gestion de la cause. Cette nouvelle unité appuie l'engagement du TOAT à produire et publier les décisions en temps opportun. L'Unité des décisions travaille en étroite collaboration avec les membres et le Bureau de la direction pour résoudre tout problème opérationnel lié au processus de prise de décision et veiller à ce que les décisions soient rendues rapidement et efficacement.

L'Unité a été conçue pour maximiser l'efficacité et la souplesse dans la supervision des activités quotidiennes, tout en optimisant ses processus. Elle est dirigée par un registraire adjoint, avec le soutien de deux chefs d'équipe qui travaillent en étroite collaboration avec le personnel administratif et les membres pour assurer le respect des normes de rendement et de qualité.

Section 4 : Orientation stratégique et planification de la mise en œuvre

Le Tribunal a créé quatre piliers assortis d'initiatives correspondantes pour améliorer ses services au public.

1. Accès à la justice

Il affiche des ressources sur le processus d'appel sur son site Web, et du personnel est disponible pour fournir de l'aide. Le TOAT s'efforce d'expliquer clairement ses processus à la population et cherche également à éliminer les obstacles systémiques dans ses procédures. Le TOAT est déterminé à améliorer l'accès à la justice. Ainsi, il poursuit les efforts suivants :

- **Élaborer des ressources** : Il s'agit notamment des pages Web, des tutoriels vidéo et des guides simplifiés concernant le processus d'appel et la plateforme de Dépôt électronique pour aider le public à gérer ses appels et les causes devant le TOAT.
- **Amélioration du service à la clientèle** : Affectation de ressources additionnelles aux services de renseignements au public et des communications et modernisation de ces services afin d'accélérer le processus lorsque le public communique avec le TOAT.
- **Élimination des obstacles systémiques** Au moyen d'une formation sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre le racisme, le TOAT cherche à éliminer les obstacles systémiques de ses procédures et processus.
- **Embaucher des arbitres et du personnel administratif bilingue** : Assurer la conformité aux exigences en matière de service de la *Loi sur les services en français*.

2. Services numériques

Le TOAT a lancé plusieurs services numériques au public, y compris le portail de Dépôt électronique, un service qui permet aux appelants et aux autorités

approbatrices de préparer et de gérer les appels en ligne, et qui modernise les audiences par vidéo et les instances de médiation. À mesure que la demande de services numériques continue de croître, le TOAT continuera d'améliorer ses services en ligne au public :

- **Amélioration de l'expérience Web** : Conformément aux pratiques exemplaires en matière de conception de l'expérience utilisateur, le TOAT continuera de tenir à jour un site Web accessible au public qui donne aux utilisateurs un accès facile à l'information sur les causes et les processus du TOAT.
- **Dépôt en ligne des appels et paiement des frais** : Le portail de Dépôt électronique permet les présentations d'appel en ligne, assure la sécurité des paiements numériques et améliore l'exactitude et l'efficacité du dépôt et de la gestion des appels. Le portail de Dépôt électronique continuera d'être mis à jour et amélioré au fil du temps grâce à des fonctionnalités et à des fonctions supplémentaires fondées sur les commentaires des utilisateurs.
- **Vidéoaudiences et médiation** : Le TOAT utilise la technologie de vidéoconférence sécurisée pour tenir des audiences et des instances de médiation. Le TOAT continuera de surveiller les tendances et les progrès technologiques à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et du secteur parapublic afin d'assurer la prestation efficace des audiences vidéo et des instances de médiation, notamment les audiences et les instances de médiation hybrides en personne et par vidéoconférence.
- **Système de gestion des causes** : Le Système d'information du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (SITOAT) est une solution numérique centralisée conçue pour simplifier la gestion des causes devant les tribunaux. Il permet le traitement efficace des causes, le suivi, l'ordonnancement, la gestion des documents, les rapports et plus encore. L'équipe du TOAT continuera d'apporter des améliorations au SITOAT, ce qui a son tour améliorera l'efficacité et l'expérience des utilisateurs.

3. Gains d'efficacité

Le TOAT a mis en œuvre plusieurs initiatives visant à améliorer l'efficacité de ses services de règlement des différends.

Gestion allégée

Dans le cadre de son processus d'intégration, il continuera de former le personnel et d'appliquer des méthodes de gestion allégée pour améliorer les processus et réduire les délais.

Services de médiation

Afin d'améliorer l'efficacité des services de règlement des différends et de faciliter le règlement rapide des questions complexes, litigieuses et délicates, le TOAT a établi un programme de médiation. Ce programme permet aux parties impliquées dans les procédures du TOAT d'avoir accès à des médiateurs externes experts qui les aident à s'y retrouver dans les questions en litige, à évaluer les forces et les faiblesses de leurs positions respectives et éventuellement à parvenir à un règlement ou, à tout le moins, à réduire la portée des questions.

Le programme de médiation du TOAT s'est révélé très fructueux, et il a reçu des commentaires positifs des participants et des intervenants. Depuis son introduction en 2020, la demande de services de médiation a augmenté chaque année. Grâce aux mesures de réduction des coûts énoncées à la section 10 et en réaffectant les fonds inutilisés pour les membres à temps partiel nommés par décret, le TOAT cherchera à affecter davantage de fonds à son programme de médiation et à élargir sa liste de médiateurs externes.

Formation des arbitres

L'équipe TOAT a travaillé activement au recrutement et à la nomination d'un plus grand nombre d'arbitres, et elle a élaboré un solide processus d'intégration afin de former et d'orienter les nouveaux arbitres avec l'aide des conseillers juridiques et des arbitres chevronnés figurant sur la liste du TOAT.

Le Tribunal continuera d'améliorer son programme interne de formation et de perfectionnement et le complétera par une formation offerte par des fournisseurs externes qui se spécialisent dans l'éducation en matière de justice administrative, spécialement adaptée au système des tribunaux de l'Ontario, afin de s'assurer que :

- tous les arbitres du TOAT possèdent la compétence et les connaissances requises des principes de justice administrative;
- les parties qui comparaissent devant le Tribunal reçoivent un processus de règlement des différends juste et uniforme;
- les arbitres sont en mesure de rendre des décisions claires, concises et raisonnées.

Indicateurs de rendement clés

En 2021-2022, le TOAT a mis en œuvre un nouveau système de gestion des causes pour le tribunal intégré et a élaboré de nouveaux outils de production de rapports qui lui ont permis d'établir deux mesures du rendement destinées au public. En 2024-2025, l'équipe du TOAT a ajouté une troisième mesure de rendement liée à la réception (85 % des accusés de réception doivent être envoyés dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de l'appel ou de la demande initiale par l'équipe). Le TOAT continuera d'examiner ses mesures de rendement pour favoriser la responsabilisation et accroître l'efficacité.

Ordonnancement

Le TOAT a mis en œuvre de nouvelles directives sur la gestion des causes afin de simplifier l'ordonnancement des activités de gestion des causes, d'augmenter le nombre d'événements disponibles qu'un membre peut entendre en une journée et de tirer parti plus efficacement des ressources nommées par décret.

4. Ressources humaines et culture

Dans l'optique de créer une culture d'inclusion et d'acceptation au travail, le TOAT est déterminé à fournir les ressources nécessaires pour améliorer la santé et le bien-être des membres et du personnel. Il s'agit notamment de la création d'un milieu de travail fondé sur l'acceptation, le soutien et la croissance. Dans le plus récent Sondage sur l'expérience des employés, le TOAT a obtenu certains des résultats les plus élevés pour ce qui est de la mobilisation des employés au sein de la fonction publique de l'Ontario, et il s'engage à continuer de s'améliorer. En s'appuyant sur les précieux commentaires recueillis lors des assemblées générales ordinaires, des réunions propres à chaque service et du Sondage sur l'expérience employé, le TOAT continue d'accorder la priorité aux initiatives suivantes :

- **Diversité, inclusion et lutte contre le racisme** : Promouvoir l'équité au moyen de programmes de perfectionnement professionnel et de formation visant à renforcer les compétences en matière de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme. Il s'agit notamment de la formation sur la sensibilisation et l'intervention en santé mentale, de la sensibilisation à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation, ainsi que de la formation contre le racisme envers les Autochtones.

- **Pratiques d'embauche équitables** : Maintenir les meilleures pratiques de recrutement, y compris l'anonymisation des curriculum vitæ, afin de réduire les préjugés potentiels et d'assurer une embauche inclusive et équitable.
- **Perfectionnement professionnel** : Établir de nouveaux processus pour déterminer la meilleure formation, l'offrir et en faire le suivi, appuyé par un plan de perfectionnement du personnel afin d'encourager l'apprentissage continu et le perfectionnement des compétences.
- **Mieux-être et soutien du personnel** : Promouvoir les initiatives de mieux-être en santé mentale et maintenir un comité social pour planifier des activités visant à renforcer l'esprit d'équipe afin de favoriser la mobilisation, la collaboration et le bien-être des employés.
- **Communications et ressources continues** : Fournir des communications régulières sur la formation et les événements dans des domaines comme la santé, la technologie, la diversité et le leadership; tenir à jour une bibliothèque de ressources d'apprentissage; et distribuer un bulletin trimestriel reconnaissant les contributions du personnel en soulignant les réalisations. Fournir des mises à jour sur la formation, les événements et les initiatives en milieu de travail.
- **Services en français** : Continuer d'embaucher des arbitres et du personnel bilingues pour se conformer à la *Loi sur les services en français* et offrir toutes les ressources et tous les services au public en français et en anglais.

Domaines d'intérêt stratégique et objectifs connexes

Le tableau suivant présente de façon générale les domaines d'intérêt stratégiques actuels du TOAT et ses objectifs connexes.

Secteur d'intervention stratégique	Objectifs
Accès à la justice	Collaborer avec le ministère du Procureur général pour donner suite à la recommandation du vérificateur général de l'Ontario d'accroître l'accès à la justice.
	Continuer de créer du contenu pour le site Web et mettre à jour les ressources d'information afin d'aider le public à

	mieux comprendre les processus du Tribunal.
	Améliorer l'expérience du public en continuant de surveiller les demandes et la rétroaction des clients et du public afin de suivre les tendances et d'améliorer le service.
	S'assurer que les services sont offerts en français et en anglais, maintenir des mesures de soutien à l'accessibilité et continuer d'offrir des mesures d'adaptation pour éliminer les obstacles à l'accès aux services du TOAT.
Services numériques	Continuer d'améliorer l'offre, la conception et l'expérience utilisateur du site Web.
	Continuer de maintenir et d'améliorer le service relatif à l'état des causes.
	Continuer de maintenir et d'améliorer le service en ligne de dépôt des appels et de paiement.
	Améliorer l'expérience des utilisateurs et la facilité d'utilisation pour les audiences virtuelles.
Modernisation et efficacité	Continuer à renforcer les capacités de gestion allégée au sein de l'organisation

	et appliquer l'approche des principes de gestion allégée.
	Accroître les ressources et l'utilisation des instances de médiation.
	Poursuivre le suivi et l'amélioration des indicateurs de rendement clés.
Ressources humaines et culture	Continuer de promouvoir la diversité, l'inclusion et les politiques et pratiques antiracistes.
	Maintenir des pratiques d'embauche équitables.
	Appuyer l'apprentissage et le perfectionnement continu du personnel et des arbitres.

Section 5 : Dotation en personnel et ressources humaines

Le TOAT est dirigé par son président, qui doit rendre compte au ministre (procureur général de l'Ontario) de l'efficacité avec laquelle le Tribunal remplit son mandat.

Ses décisions sont rendues par des arbitres qui sont nommés pour des mandats de durée déterminée, par décret du lieutenant-gouverneur en conseil sur recommandation du président et du ministre et approbation du Conseil des ministres. Les arbitres relèvent du président.

L'organisme est également dirigé par un directeur général, chargé d'épauler le président dans la mise en œuvre des politiques et des décisions opérationnelles du Tribunal. Le directeur général relève du sous-procureur général adjoint, Division des politiques, et rend compte au sous-procureur général de la gestion des activités du Tribunal. L'effectif, formé de fonctionnaires de l'Ontario, relève du directeur général.

Le TOAT compte en tout 106 postes d'employés à temps plein et 45 postes de membres à temps plein. Le Tribunal ne détermine pas ses propres niveaux d'indemnisation. La direction et le personnel sont visés par la Directive sur la rémunération de la FPO. La rémunération des personnes nommées par décret est établie par le Conseil du Trésor et approuvée par le Cabinet. Ces éléments sont décrits dans la [Directive concernant les organismes et les nominations](#).

Affectation des ressources humaines du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (au 31 décembre 2024)

Groupe	Nombre de postes
Cadre supérieur	1
Avocat de la couronne (CC5)	1
Association des avocats de la Couronne (ALOC)	6
Système de rémunération des cadres (SRC)	10
Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO)	31
Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO)	56
Personnel non syndiqué	1
Total partiel – Personnel	106
Membres à temps plein nommés par décret	45
Total	151

Section 6 : Technologie de l'information et plan de prestation de services électroniques

Le TOAT tire parti de la technologie moderne et des outils numériques pour offrir des services efficaces et accessibles de règlement des différends. Le TOAT veille à ce que toutes les personnes qui comparaissent devant le Tribunal aient le soutien et l'information dont elles ont besoin pour comprendre, naviguer et participer efficacement au processus d'appel et d'audience du Tribunal.

Audiences

La majorité des audiences du TOAT se tiennent virtuellement, par vidéoconférence. Toutefois, reconnaissant l'importance de l'adaptabilité et de la réceptivité aux besoins en matière d'accessibilité et d'adaptation, le TOAT offre divers formats d'audience, y compris des événements hybrides et en personne, appuyés par une technologie audiovisuelle moderne installée dans ses salles d'audience et de médiation.

Le TOAT conservera sa politique de diffusion en direct. Lorsque le Tribunal décide de diffuser en direct une audience particulière, celle-ci est rendue accessible au public par un lien YouTube fourni aux observateurs.

De plus, le TOAT continuera de surveiller les progrès réalisés dans le domaine des technologies de vidéoconférence et de diffusion en direct. Dans la mesure du possible, le Tribunal cherchera à améliorer la technologie utilisée afin de simplifier l'administration et d'en faciliter l'utilisation pour les participants à l'audience et les observateurs.

Système d'information du Tribunal des revendications territoriales de l'Ontario

Le Système d'information du Tribunal des revendications territoriales de l'Ontario (SITOAT), le système de gestion des causes du TOAT, a été mis en œuvre en 2021 afin de faciliter le suivi et le traitement des appels, depuis le dépôt initial jusqu'à la décision finale et la fermeture de la cause. Le SITOAT comprend des outils intégrés de production de rapports et d'analyse qui lui permettent de produire des rapports sur les renseignements opérationnels et des données en temps réel. Ces capacités permettent une surveillance efficace des activités et des résultats de gestion des causes, ainsi que la détermination et la gestion proactives des problèmes liés au traitement des causes.

Portail de Dépôt électronique

Le portail de Dépôt électronique du TOAT facilite la préparation et la présentation en ligne des appels. Élaboré en consultation avec des représentants juridiques, des municipalités et d'autres ministères, qui sont les principaux utilisateurs du TOAT, le portail a été lancé le 27 mars 2024. En date de février 2025, plus de 180 municipalités

et autres autorités approbatrices se sont inscrites pour accepter les appels par l'entremise du portail, et nous continuons d'en intégrer davantage chaque jour.

Accessible par l'entremise du site Web du TOAT, le portail de Dépôt électronique est entièrement intégré au système de gestion des causes du TOAT et il offre un environnement commun où les appelants/représentants peuvent présenter leurs appels, y compris tous les documents à l'appui. Il est également offert aux municipalités et à d'autres autorités approbatrices afin de gérer et de renvoyer les appels directement au SITOAT, ce qui réduit le besoin de saisie manuelle des données et permet un traitement et un ordonnancement plus rapides des causes.

Le portail utilise la technologie de formulaires intelligents pour améliorer l'exactitude et la rapidité des demandes d'appel en :

- appliquant les champs obligatoires et en utilisant la logique pour aider les utilisateurs à fournir des renseignements complets et exacts;
- remplissant automatiquement les données, s'il y a lieu, pour aider les appelants et les autorités approbatrices à soumettre des renseignements exacts et réduire au minimum le temps requis pour remplir les formulaires;
- veillant à l'utilisation des formulaires les plus récents et appropriés pour les présentations d'appel.

De plus, le portail comprend un service de paiement en ligne CCPay qui permet d'effectuer des paiements sécurisés en temps réel pour les frais de dépôt, par carte de crédit et de débit. Un tableau de bord convivial aide davantage les appelants et les autorités approbatrices en décrivant clairement l'information requise pour les présentations d'appel.

Plans pour le SITOAT intégré et le système de Dépôt électronique

L'équipe du TOAT travaille activement à améliorer les fonctionnalités et les fonctions du SITOAT et du Dépôt électronique. Ces améliorations visent à optimiser l'expérience utilisateur et à réduire les délais de traitement et de résolution des causes grâce à une automatisation accrue.

Le SITOAT est constamment mis à jour afin d'améliorer les services au public, de simplifier le processus de travail pour le personnel et d'élaborer de meilleurs rapports pour recueillir des renseignements opérationnels aux fins de leadership.

L'intégration du système de Dépôt électronique au SITOAT a permis d'automatiser le processus de réception des demandes, de simplifier le flux de travail pour le personnel et d'améliorer la rapidité et l'efficacité du TOAT.

De plus, le TOAT se prépare à mettre en œuvre les nouvelles exigences recommandées par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario dans son audit de performance de 2024. Ces mises à jour mettront l'accent sur l'amélioration de l'intégrité des données, la qualité des données et le suivi du rendement.

Plateforme de mobilisation

L'équipe du TOAT prévoit intégrer l'utilisation d'une plateforme de mobilisation pour simplifier le traitement des demandes de renseignements du public et améliorer la qualité du service et l'expérience client globale.

Voici quelques-uns des avantages prévus de la plateforme de mobilisation :

- **Acheminement amélioré** : Acheminement plus efficace des demandes au personnel approprié du TOAT.
- **Surveillance accrue** : Suivi en temps réel des demandes de renseignements du public, aidant à cerner les goulots d'étranglement et à améliorer les processus et l'information destinée au public.
- **Mesures du rendement** : Permettre au TOAT de recueillir et d'analyser des données sur les délais de réponse et la satisfaction de la clientèle, que le TOAT peut utiliser pour améliorer ses services.
- **Occasions de formation** : Capacité d'enregistrer les interactions avec les clients à des fins de formation future.

Utilisation de l'intelligence artificielle

Le TOAT agit conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle de la FPO, ainsi qu'aux autres politiques, directives et normes applicables de la FPO qui définissent davantage les obligations relatives à l'utilisation transparente et responsable de l'intelligence artificielle (IA).

À l'heure actuelle, le TOAT utilise certains services (p. ex., surveillance des médias) et outils d'analyse opérationnelle (p. ex., Power BI) qui sont alimentés par la technologie de l'intelligence artificielle, mais n'utilise pas directement l'intelligence artificielle pour préparer des documents d'information ou des rapports, élaborer des politiques ou rédiger des décisions du TOAT, par exemple.

Section 7 : Plan de communications

L'équipe des communications du TOAT crée des produits et des initiatives pour améliorer l'expérience publique en offrant de l'information accessible dans divers formats qui correspondent à ses objectifs. L'équipe des communications continuera de veiller à ce que les produits pour 2025-2028 soient conviviaux et efficaces, en appui aux objectifs de l'organisation. Elle mettra également l'accent sur l'expansion des communications numériques et l'adoption de pratiques exemplaires en matière de conception de contenu.

Sondage sur la satisfaction du public

Reconnaissant l'importance de la rétroaction, le TOAT a mis à l'essai un sondage sur la satisfaction du public en 2024 afin de recueillir des commentaires sur la façon dont il peut améliorer davantage ses services. Le sondage vise à évaluer la satisfaction générale du public à l'égard des services du TOAT et à déterminer si le processus d'appel est facile à comprendre; si le processus d'audience est efficace et facile à naviguer; et si les décisions écrites sont rendues en temps opportun. Le Tribunal peaufine la conception du sondage et les méthodes de distribution afin d'augmenter le taux de réponse et d'assurer des résultats fiables, utiles et représentatifs. Une fois disponibles, les résultats du sondage seront présentés dans notre rapport annuel et la rétroaction sera analysée pour éclairer l'amélioration des services du TOAT.

Politique en matière de consultation

Le TOAT s'est doté d'une politique en matière de consultation qui indique comment il doit consulter la population quand il envisage de modifier ses règles, ses directives de pratique ou ses politiques, et sollicite en continu des commentaires sur les effets de ces changements. Le TOAT utilisera son site Web pour aviser le public et les parties concernées des changements projetés, et leur donnera suffisamment de temps pour

soumettre leurs commentaires à ce sujet. En 2024, le TOAT a examiné sa politique de consultation et déterminé qu'aucune modification n'était nécessaire. Cet examen a lieu tous les trois ans après la publication initiale de la politique.

Site Web

Le site Web du TOAT est une ressource complète pour les nouvelles, l'information et les services du Tribunal. En 2022-2023, le site Web a fait l'objet d'une refonte complète afin d'améliorer l'organisation du contenu, l'expérience utilisateur et l'accès à l'information.

Voici les principales caractéristiques du site Web :

- **Service de dépôt électronique** : Il permet aux utilisateurs de préparer et de gérer les appels, de joindre des documents justificatifs et de payer les frais de dépôt en ligne.
- **Service d'état électronique et de décisions électroniques** : Il permet aux utilisateurs de consulter les causes actives, l'état actuel et les audiences prévues, ainsi que d'accéder aux décisions qui ont été rendues.
- **Guides d'instructions** : Il fournit des directives détaillées sur divers sujets, y compris le dépôt des appels, la compréhension du processus d'audience, la participation aux audiences par vidéo et la préparation des présentations.
- **Vidéos** : Il s'agit de contenu dans un format intéressant pour appuyer différents styles d'apprentissages. À l'heure actuelle, il y a un tutoriel vidéo sur la façon de demander le statut d'une partie ou d'un participant, et d'autres vidéos pédagogiques sont en élaboration.
- **Pages dédiées** : Il s'agit de soutien aux intervenants pour répondre à divers besoins d'information, par exemple, le dépôt d'appels et les services de médiation du TOAT.
- **Salle de presse et blogue** : Il permet aux intervenants de s'abonner aux mises à jour concernant les nouvelles et les annonces du TOAT.
- **Section FAQ** : On répond aux questions les plus courantes que reçoit l'équipe du TOAT.

À l'avenir, le TOAT prévoit d'élargir et d'améliorer davantage le contenu, les caractéristiques et les fonctionnalités du site Web. Les commentaires des utilisateurs seront recueillis et évalués pour éclairer les prochaines mises à jour. Les améliorations actuellement prévues comprennent :

- une vidéo d'instructions sur « À quoi s'attendre à l'audience »;
- des mises à jour et des améliorations du service de décisions électroniques.

Demandes d'information du public

Le TOAT offre de multiples moyens aux membres du public de communiquer avec le Tribunal. Les membres du public peuvent communiquer avec le TOAT par l'entremise de ses lignes d'information générale ou de ses agents de liaison avec les citoyens pour obtenir des renseignements sur le Tribunal et ses processus. Du personnel est en poste pour répondre aux appels durant les heures normales; en dehors de ces heures, il est possible de laisser un message, et l'appel sera rendu le jour ouvrable suivant.

Les personnes participant à une instance devant le Tribunal peuvent aussi communiquer avec lui par l'entremise de leur coordonnateur des causes. Les médias, quant à eux, peuvent envoyer leurs questions à une adresse courriel prévue à cet effet. Le TOAT applique des normes de service pour s'assurer de répondre rapidement aux demandes d'information qui lui sont adressées.

Le TOAT a un poste de coordonnateur des plaintes qui s'occupe des plaintes reçues conformément à la [Politique relative aux normes de service](#) du Tribunal. Celle-ci décrit la façon dont les plaintes sur les services du Tribunal ou sur la conduite d'un arbitre ou d'un membre du personnel doivent être présentées, examinées et réglées. Le Tribunal dispose également de canaux dédiés aux demandes de renseignements sur l'accessibilité et les services en français.

Communications internes

Le TOAT garde le contact au moyen d'activités en personne et virtuelles, d'ateliers et de bulletins trimestriels. L'équipe du TOAT tient également à jour un site intranet SharePoint où elle héberge des ressources du personnel, y compris des organigrammes, des manuels de formation, des renseignements sur la santé et la sécurité, des sommaires des mises à jour législatives et d'autres documents de référence clés. Le site SharePoint offre également un espace élargi pour héberger les fichiers de travail, afin que le personnel puisse travailler en collaboration sur différents projets.

Des initiatives sont en cours pour offrir des séances d'information et d'apprentissage où le personnel et les membres nommés par décret ont l'occasion de collaborer dans un environnement hybride. Une bibliothèque électronique complète appuie le perfectionnement professionnel dans l'ensemble du TOAT. Le TOAT élabore du nouveau contenu en continu pour aider les arbitres et le personnel dans le cadre de leur travail et pour rendre compte des modifications apportées aux lois et politiques.

Section 8 : Plan en matière de diversité et d'inclusion

Le TOAT s'est engagé à créer un milieu de travail diversifié, inclusif et accessible qui soit exempt de harcèlement et de discrimination, qui reflète le public qu'il sert et qui répond aux besoins des divers groupes d'intervenants. Le TOAT favorisera une culture de respect, d'ouverture et de responsabilisation en mettant en œuvre des politiques, des processus et des systèmes qui favorisent la diversité et la collaboration en milieu de travail et permettent un accès sans entrave aux services du TOAT.

Plan d'action contre le racisme

Afin d'appuyer l'avancement du travail de lutte contre le racisme à l'échelle du gouvernement et conformément à la Politique de lutte contre le racisme de la fonction publique de l'Ontario, le TOAT a élaboré un plan d'action contre le racisme qui sera mis à jour à chaque exercice.

Le TOAT assure la bonne reddition de comptes en définissant des indicateurs et des échéanciers à ce sujet, et en suivant les avancées tout au long de l'année afin d'obtenir des progrès. Pour 2025, le plan met l'accent sur trois objectifs et 15 mesures de suivi :

1. Promouvoir et assurer la responsabilité d'un milieu de travail inclusif qui lutte contre le racisme

Cet objectif comprend des mesures pour veiller à ce que le personnel ait confiance en la direction du TOAT afin qu'elle soit responsable de la promotion intentionnelle d'une culture qui est équitable sur le plan racial et qui favorise un sentiment d'appartenance.

Mesures de suivi

- Mettre sur pied un comité de leaders et de membres du personnel coprésidé pour faire des recommandations à la haute direction sur la façon d'améliorer

et de promouvoir davantage la lutte contre le racisme dans l'ensemble du TOAT.

- Recueillir des données sur l'expérience des employés, en particulier en ce qui a trait à la culture du milieu de travail, et offrir des entrevues de fin d'emploi aux employés sortants.
- Inclure un engagement à l'égard du rendement dans les plans annuels de rendement et d'apprentissage des gestionnaires pour tenir deux discussions sur la lutte contre le racisme, la diversité et l'inclusion au niveau de l'équipe.

2. Renforcer les compétences et la capacité en matière de lutte contre le racisme dans l'ensemble du TOAT

Cet objectif comprend des mesures qui permettront à chacun d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour lutter contre le racisme, être inclusif, respectueux et équitable dans ses actions quotidiennes avec ses collègues et dans le travail qu'ils accomplissent.

Mesures de suivi

- Les nouveaux cadres et gestionnaires du TOAT terminent le module 1 de formation sur la compétence et la capacité en matière de lutte contre le racisme dans les 90 premiers jours.
- La direction et les cadres supérieurs du TOAT suivent une formation annuelle de recyclage sur l'optique d'inclusion de la FPO.
- Les gestionnaires s'assurent que les nouveaux employés suivent la formation sur les compétences en matière de lutte contre le racisme (module 1) dans les 90 premiers jours suivant leur intégration.
- Les gestionnaires veillent à ce que les nouveaux employés suivent la formation sur la compétence culturelle autochtone au cours de leur première année, lorsque la formation est disponible.
- La direction, les cadres supérieurs et le personnel du TOAT s'engagent dans leurs plans de rendement et d'apprentissage à saisir au moins deux occasions d'apprentissage de lutte contre le racisme (p. ex., apprentissage autonome, participation à un événement, formation officielle).
- Les gestionnaires fournissent aux nouveaux employés une liste de vérification pour l'autoformation qui comprend des ressources sur l'inclusion, la diversité et la lutte contre le racisme.

- Le Comité de lutte contre le racisme doit tenir au moins un événement à l'échelle du TOAT chaque année pour offrir une formation sur la lutte contre le racisme.

3. Diversifier le bassin de talents du TOAT

Cet objectif comprend des mesures qui s'appuient sur l'initiative de diversification de la haute direction de la FPO pour soutenir les employés autochtones, noirs et racisés en leur offrant des occasions de croissance tout au long de leur carrière.

Mesures de suivi

- Mettre en œuvre un protocole de rédaction des CV.
- Utiliser des pratiques de recrutement inclusives dans tous les concours, comme inclure une question d'entrevue sur la lutte contre le racisme, la diversité et l'inclusion, utiliser l'optique d'inclusion du recrutement et veiller à ce que les comités d'entrevue comprennent une représentation diversifiée.
- Créer un répertoire de questions d'entrevue sur la lutte contre le racisme, la diversité et l'inclusion pour les gestionnaires recruteurs.
- Créer une stratégie d'apprentissage et de perfectionnement qui appuie les initiatives de diversité de la FPO ainsi que le perfectionnement et l'avancement professionnel des employés des groupes sous-représentés.

Services en français

Le TOAT s'emploie à offrir des services en français conformément à la [Loi sur les services en français](#) (LSF). Il s'est doté d'une [Politique sur les services en français](#) à cet égard pour assurer la conformité à la LSF en garantissant aux personnes physiques et morales le droit d'être servies en français.

Il est également possible de demander des services en français et de l'information à ce sujet en s'adressant par courriel au coordonnateur du TOAT : olt.coordinator@ontario.ca.

Section 9 : Plan d'accessibilité

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) prône la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le prévoient la Charte canadienne des droits et libertés, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la [Loi de 2001 sur les](#)

[personnes handicapées de l'Ontario](#) et la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO).

Politique d'accessibilité

Le TOAT est soucieux de fournir des services conformes aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, prises en application de la LAPHO. C'est pourquoi il continuera de réviser sa [Politique d'accessibilité](#) afin d'en assurer l'harmonisation et la conformité avec la LAPHO.

Formation obligatoire

Les recrues reçoivent de la formation sur leur obligation de fournir des services inclusifs et accessibles et doivent faire les modules de formation de la FPO sur l'accessibilité comme il se doit.

Demandes d'accessibilité

Il est possible de demander des mesures d'accessibilité et de l'information à ce sujet en s'adressant au coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du TOAT. Le Tribunal veille en outre à ce que son site Web et ses documents publics puissent être consultés facilement dans des formats accessibles.

Passation des marchés

Lorsqu'il achète des biens et des services, le TOAT s'assure que les fournisseurs respectent toutes les normes et exigences d'accessibilité applicables dans les produits et les services qu'ils fournissent au TOAT ou en son nom.

Section 10 : Plan financier

L'équipe TOAT a fait des progrès dans la réduction des délais de traitement et de résolution des causes, notamment :

- recruter des membres supplémentaires et du personnel de traitement des causes;
- améliorer continuellement les processus et les systèmes de gestion des causes;
- offrir des programmes de formation complets et des possibilités de perfectionnement professionnel afin d'améliorer les compétences des arbitres;

- faire appel à des médiateurs externes spécialisés dans les causes qui se prêtent à la médiation.

Le TOAT continuera de surveiller et de s'assurer qu'il dispose des capacités et des ressources appropriées pour remplir efficacement son mandat et répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. Au cours des trois prochaines années, le TOAT s'efforcera d'atteindre les objectifs stratégiques suivants, dans les limites de son financement :

- Initiatives de renforcement des capacités (p. ex., appuyer l'apprentissage et le perfectionnement continu et les possibilités de formation polyvalente pour le personnel et les membres);
- Utiliser des ressources numériques pour diffuser et recueillir de l'information (p. ex., à destination ou en provenance des intervenants);
- Utiliser la technologie de vidéoconférence pour faciliter la prise de décision, la formation et le perfectionnement professionnel, ainsi que les activités liées à l'engagement des intervenants plutôt que les réunions ou les événements en personne lorsque c'est possible et approprié (pour réduire les frais de déplacement, accroître l'accessibilité, etc.);
- Rechercher des partenariats et des collaborations stratégiques (p. ex., avec d'autres secteurs de programme et organismes du ministère) pour réduire les coûts de projets et les initiatives mutuellement avantageux;
- Optimiser les systèmes et les processus internes afin d'éliminer le gaspillage et le dédoublement des efforts;
- Accorder la priorité aux initiatives, effectuer des évaluations de l'optimisation des ressources et utiliser une lentille des besoins essentiels pour évaluer tous les plans et toutes les demandes de dépenses;
- Recherche de gains d'efficacité et de possibilités de réduction des coûts pendant le processus de planification opérationnelle et de mise en œuvre;
- Surveiller activement la mesure du rendement et apporter des améliorations en conséquence.

Le tableau ci-dessous présente le budget et les prévisions du TOAT pour l'exercice 2024-2025, soit la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025. On y trouve également le budget prévu des trois exercices suivants (de 2024 à 2027). Aucun changement dans les droits de dépôt n'est prévu d'ici 2026-2027.

Les recettes provenant des droits de dépôt reçus par le TOAT sont reversées au Trésor du gouvernement de l'Ontario.

Catégorie de dépense	Budget de 2024-2025 ¹	Prévision pour la fin de l'exercice 2024-2024 ²	Explication de l'écart	Budget de 2025-2026	Budget de 2026-2027	Budget de 2027-2027
Fonctionnement						
Traitements et salaires	14 546 600	13 622 300	Économies liées au processus continu de recrutement et de rendez-vous des nouveaux employés à temps plein nommés par décret	13 593 500	13 593 500	13 593 500
Avantages sociaux	1 683 700	1 934 400	Déficit structurel dans le financement des prestations. Les dépenses réelles ont augmenté en raison de la hausse globale des coûts.	1 683 700	1 683 700	1 683 700
Transport et communications	439 400	265 600	Réduction des frais de déplacement en raison du recours aux audiences virtuelles	439 400	439 400	439 400

Catégorie de dépense	Budget de 2024-2025 ¹	Prévision pour la fin de l'exercice 2024-2024 ²	Explication de l'écart	Budget de 2025-2026	Budget de 2026-2027	Budget de 2027-2027
Services	4 828 000	3 593 000	Économies liées au processus continu des nouvelles nominations à temps partiel par décret et ajustements aux divers échéanciers de projet du TOAT	4 828 000	4 828 000	4 828 000
Fournitures et équipement	90 900	55 300	Économies attribuables à l'amélioration de la gestion des stocks et à la réduction des commandes de papeterie et de fournitures de bureau qui en résulte	90 900	90 900	90 900
TOTAL – Fonctionnement	21 588 600	19 470 600		20 635 500	20 635 500	20 635 500
<u>Recettes</u>	1 200 000	1 002 000	Prévisions ajustées en fonction des recettes réelles et escomptées.	1 002 000	1 002 000	1 002 000

¹ Le TOAT a reçu un financement supplémentaire de 953 100 \$ au cours de 2024-2025 pour les augmentations salariales générales liées au projet de loi 124.

² Prévisions au 31 décembre 2024.

Section 11 : Audit de performance de 2024 et réponses du TOAT

En 2024, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) a effectué un audit de performance du TOAT. Le but de l'audit était d'évaluer si les fonds publics étaient dépensés en tenant dûment compte de l'économie et de l'efficacité, et si des procédures appropriées étaient en place pour mesurer l'efficacité du TOAT à remplir son mandat et à atteindre ses objectifs de programme et faire rapport à ce sujet.

Le 3 décembre 2024, le BVGO a publié son rapport d'audit du TOAT, qui concluait que ce dernier réglait constamment les différends conformément au cadre législatif applicable. Il a également formulé 18 recommandations, dont 6 s'adressent au ministère du Procureur général. Les 12 recommandations visant le TOAT relèvent des thèmes généraux de l'amélioration de l'accès à la justice, du renforcement du processus de nomination et de l'amélioration des opérations du TOAT. Le TOAT, en collaboration avec le ministère, s'efforcera de donner suite à ces recommandations.

Section 12 : Mesures du rendement et cibles

Le TOAT compte actuellement trois mesures de rendement publiques :

1. Délai entre la réception d'une cause et le premier événement de l'audience;
2. Délai entre la fin de l'audience et le prononcé de la décision;
3. Délai entre la réception d'un appel ou d'une demande initiale et l'émission de l'accusé de réception (nouveau à compter de 2024-2025).

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS (IRC)	Résultats réels du T1 au T3 (2024-2025)	Cible	
		2024-2025	2025-2026 2026-2027 2027-2028
Temps écoulé entre la réception des causes et la première audience	78 % des causes prévues dans les 120 jours	85 % des causes prévues dans les 120 jours	85 % des causes prévues dans les 120 jours.
Délai entre la fin de l'audience et le prononcé de la décision	62 % dans les 30 jours 67 % dans les	80 % des décisions rendues dans les 30 jours, et 90 % dans les 50 jours.	80 % des décisions rendues dans les 30 jours, et 85 % dans les 60 jours.

	50 jours		
Délai entre la réception d'un appel ou d'une demande initiale et l'émission de l'accusé de réception (nouveau à compter de 2024-2025)	96 % des accusés de réception envoyés dans les 20 jours	85 % des accusés de réception envoyés dans les 20 jours	90 % des accusés de réception envoyés dans les 10 jours

Ces mesures de rendement servent à évaluer les résultats se rapportant au principal mandat du TOAT, à savoir régler des litiges de manière accessible, juste et efficace, notamment en déterminant si les causes sont traitées rapidement et si les ressources sont bien utilisées. Au cours de la dernière année, le TOAT a pris des mesures pour simplifier son cycle de vie de gestion des causes, notamment en réduisant le nombre de conférences de gestion des causes comme premier événement, lorsqu'il n'est pas nécessaire d'établir la portée des problèmes. Cette approche, ainsi que d'autres solutions de gestion des causes comme la médiation et l'état de préparation des parties ont une incidence sur le temps nécessaire pour tenir la première audience, ce qui se reflète dans les cibles. De plus, la charge de travail du TOAT a changé au cours des dernières années en raison de l'adoption des projets de loi 23 et 185, qui ont éliminé les appels moins complexes interjetés par des tiers. Par conséquent, la charge de travail des employés du TOAT comprend maintenant des causes plus complexes, ce qui se reflète dans les cibles pour la rédaction des décisions, ainsi que l'embauche de nouveaux arbitres au cours des dernières années et le départ d'anciens membres. Le TOAT continue de peaufiner ses processus, notamment en éliminant les étapes inutiles pour accélérer la tenue des audiences. Le lancement de la plateforme de dépôt numérique des dossiers en 2024 devrait également accélérer la réception des documents relatifs aux causes et permettre une gestion plus rapide des causes. De plus, la création d'une Unité des décisions et l'élaboration d'outils pour les arbitres devraient améliorer la délivrance des décisions. À l'avenir, le TOAT

continuera de surveiller et d'améliorer ses mesures du rendement et de mettre en œuvre des changements au besoin.

This document is also available in English.

ISSN 2564-4912

ISBN 978-1-4868-8672-2

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2024.