



Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

Plan d'activités

2026-2027 – 2028-2029

Adresse postale :

655, rue Bay, bureau 1500

Toronto, ON M5G 1E5

Tél : 1 416 212-6349 | 1 866 448-2248

Site Web : olt.gov.on.ca

This document is also available in English.

ISSN 2564-4912

ISBN 978-1-4868-9493-2

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2026

Table des matières

Section 1 : Résumé	3
Section 2 : Mission, mandat et aperçu	5
Section 3 : Analyse de la conjoncture et risques	6
Section 4 : Priorités stratégiques	8
Section 5 : Dotation en personnel, ressources humaines et rémunération	12
Section 6 : Technologie de l'information et plan de prestation de services électroniques	14
Section 7 : Activités et gestion des dossiers	18
Section 8 : Plan de communication	20
Section 9 : Diversité, inclusion, et accessibilité	23
Section 10 : Plan financier	27
Section 11 : Mise à jour de l'audit du rendement de 2024	29
Section 12 : Mesures du rendement et cibles	31

Section 1 : Résumé

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) diffuse chaque année un plan d'activités pluriannuel, conformément à la [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#). La Directive concernant les organismes et les nominations, mise à jour en octobre 2024, prévoit l'obligation de conclure un protocole d'entente avec le procureur général, ce qui est pris en compte dans le présent plan d'activités.

Le présent plan d'activités, qui couvre les trois prochains exercices financiers (du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2029), met l'accent sur la modernisation et l'optimisation des activités ainsi que sur l'accélération du traitement des affaires.

Contexte

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 résulte de la fusion de cinq anciens tribunaux : la Commission de négociation, 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.

La création du TOAT visait à réduire les retards et à rendre le règlement des litiges fonciers plus rapide et plus efficient en offrant un espace unique pour le règlement des affaires et en éliminant les chevauchements inutiles.

Dans le cadre de la fusion, le TOAT a établi :

- un ensemble unique de règles et de procédures pour l'ensemble des appels et des demandes qu'il traite, les [Règles de pratique et de procédure](#), qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2021;
- un processus d'appel rationalisé pour aider les intervenants à naviguer dans le processus d'audience et à préparer des observations efficaces.

De 2022 à 2024, le TOAT a bénéficié d'investissements ciblés visant à renforcer sa capacité de traiter et de régler rapidement les affaires. Les investissements ont permis d'ajouter des membres nommés par décret et du personnel chargé de traiter les dossiers, d'élargir le programme de médiation, de mettre à niveau les systèmes et la technologie de traitement des dossiers et d'audience, et d'améliorer les services numériques grâce à la création du portail de dépôt électronique (lancé en 2024). Le portail permet aux municipalités et aux autres autorités approbatrices d'accepter les appels interjetés en ligne et de les renvoyer au TOAT.

Depuis la mise en œuvre de ces améliorations essentielles, le TOAT met de l'avant de nouveaux objectifs afin de se positionner pour l'avenir. Ces objectifs tiennent compte également des recommandations qui découlaient de l'audit du rendement réalisé en 2024 par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario et qui visaient à améliorer davantage la responsabilisation, l'efficacité opérationnelle et la prestation des services.

Section 2 : Mission, mandat et aperçu

Le TOAT est guidé par sa mission consistant à collaborer pour offrir des services de règlement des différends modernes, justes, adaptés, accessibles, efficaces et efficients dans l'intérêt public et pour maintenir la force et la santé des collectivités. Le mandat du TOAT, qui découle d'environ 60 lois, comprend les affaires 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.

Le TOAT gère des différends dans toutes les régions de la province, de la réception au règlement. Il vise à produire des résultats rapides et efficaces en appliquant un éventail de méthodes, y compris la conférence de gestion de la cause, l'audience sur l'avancement du dossier ou les conditions de règlement, la médiation ainsi que l'audience sur le mode de traitement. Il rend des ordonnances ou des décisions et présente des recommandations au besoin.

Les procédures sont menées par des membres hautement qualifiés ayant des compétences liées à l'aménagement du territoire, au droit et à des sujets connexes. Le TOAT et tout son personnel sont déterminés à assurer l'accès à la justice et à produire en temps opportun des règlements de grande qualité, indépendants, justes et fondés sur des principes relativement à toutes les affaires dont il est saisi.

Section 3 : Analyse de la conjoncture et risques

Modifications apportées aux lois et aux politiques

Depuis sa création en juin 2021, le TOAT a été touché par plusieurs modifications de lois et de politiques. Exemples clés : la *Loi de 2022 visant à accélérer la construction de plus de logements* (projet de loi 23), la *Loi de 2022 pour plus de logements pour tous* (projet de loi 109), la *Loi de 2023 pour des logements abordables et de bons emplois* (projet de loi 134), la *Loi de 2024 pour réduire les formalités administratives afin de construire plus de logements* (projet de loi 185) et la *Loi de 2025 visant à lutter contre les retards et à construire plus rapidement* (projet de loi 60). Ces modifications ont ajouté des pouvoirs, des obligations et des responsabilités au TOAT et ont influé considérablement sur sa charge de travail.

Effet de la Loi de 2024 pour réduire les formalités administratives afin de construire plus de logements

La Loi de 2024 pour réduire les formalités administratives afin de construire plus de logements (projet de loi 185) a modifié diverses lois, y compris 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. Les modifications apportées à la Loi sur l'aménagement du territoire influent sur l'admissibilité au dépôt d'un appel auprès du TOAT et limitent les appels interjetés par des tiers à l'égard de certaines décisions municipales. La loi modificatrice a aussi supprimé les responsabilités en matière d'urbanisme de sept municipalités de palier supérieur, qui ne seront plus des autorités approbatrices en ce qui concerne les projets de plans de lotissement, les modifications de plans officiels, les modifications de règlements municipaux de zonage, les demandes d'autorisation et les dérogations mineures.

Par comparaison à l'exercice 2023-2024, le TOAT a ouvert 17 % moins de dossiers en 2024-2025. Sur la même période, les affaires concernant une modification du règlement municipal de zonage demandée par un tiers ont diminué de 53 %. Malgré une baisse des appels interjetés par des tiers, la charge de travail du TOAT est demeurée stable au cours des derniers trimestres. Si la tendance se maintient, le TOAT traitera pendant l'exercice 2025-2026 autant de dossiers qu'en 2024-2025.

La baisse des affaires concernant des tiers a été compensée par une hausse des appels interjetés par des parties initiales relativement à des dérogations mineures, à des demandes d'autorisation, à des modifications de plans officiels et à des règlements municipaux de zonage. Le TOAT continuera de maintenir la souplesse nécessaire pour fournir ses services afin de

Projet de loi 60 et modifications proposées

Le projet de loi 60, intitulé *Loi de 2025 visant à lutter contre les retards et à construire plus rapidement*, a été déposé le 20 octobre 2025. Le même jour, le gouvernement a lancé plusieurs consultations sur des modifications de lois et de politiques envisagées dans le cadre de l'initiative de lutte contre les retards et de construction plus rapide, y compris :

- une consultation sur [la simplification et l'uniformisation des plans officiels](#);
- une consultation sur [les normes d'aménagement améliorées](#).

Le projet de loi, qui a reçu la sanction royale le 27 novembre 2025. Étant donné l'approche plus uniformisée qui est mise en oeuvre à l'égard des demandes d'aménagement partout en Ontario, le TOAT prévoit que les affaires nécessitant un arbitrage seront plus rationalisées et plus simples.

Aménagement du territoire

Les décisions d'aménagement du territoire respectent le cadre législatif, qui comprend la Déclaration de principes provinciale et les plans provinciaux. Ces décisions, qui influent à la fois sur le milieu bâti et l'environnement naturel de l'Ontario, guident la croissance des collectivités. Le TOAT offre une tribune indépendante pour résoudre des litiges complexes liés à l'utilisation du territoire, à l'environnement et à l'aménagement municipal tout en favorisant la croissance économique, la durabilité environnementale et le bien-être des collectivités de la province.

En conséquence du plan Protéger l'Ontario en bâtissant que le gouvernement a décrit dans son énoncé économique d'automne et qui met l'accent sur l'investissement dans l'infrastructure favorisant le logement et la croissance économique, les grands projets comme les initiatives de transport donnent souvent lieu à des litiges dont le TOAT est saisi en vertu de la *Loi sur l'expropriation*, y compris des différends en matière d'acquisition de terrains. Ces projets peuvent faire augmenter le nombre de médiations et d'audiences gérées par le TOAT. Les méthodes de financement municipal des projets d'immobilisations peuvent aussi donner lieu à des demandes concernant les redevances d'aménagement, l'indemnisation foncière et les finances municipales. Les processus décisionnels du TOAT font en sorte que ces différends soient traités équitablement et conformément aux cadres législatifs de l'Ontario.

Section 4 : Priorités stratégiques

Le TOAT fonctionne dans un contexte qui évolue en fonction de la législation et du cadre de politiques du gouvernement. Depuis sa création il y a presque cinq ans, il s'est adapté à l'évolution des besoins des intervenants, aux progrès technologiques et à la variabilité des attentes. Il doit orienter ses priorités stratégiques à la fois vers l'externe — répondre aux besoins des clients et des intervenants — et vers l'interne — renforcer sa capacité et ses processus pour fournir les services efficacement. Le TOAT a récemment examiné ses piliers et ses objectifs stratégiques afin de déterminer les domaines où il concentrera son temps et ses ressources au cours des deux ou trois prochaines années.

1. Accès à la justice

L'accès à la justice est au cœur du mandat du TOAT. Pour tenir cet engagement, le TOAT a établi les objectifs suivants :

- Simplifier l'information : Élaborer et peaufiner le contenu du site Web et des ressources destinées au public pour rendre les renseignements et les processus du TOAT plus faciles à consulter, à comprendre et à utiliser.
- Renforcer la participation des intervenants : Surveiller les demandes de renseignements et les commentaires des intervenants et du public pour déterminer les tendances et les lacunes des services et pour améliorer constamment la qualité et la sensibilité des services.
- Assurer le règlement juste, rapide, efficace et efficient des litiges, y compris par l'utilisation de modes de règlement extrajudiciaire des différends.
- Améliorer la transparence et rendre plus accessibles l'information et les audiences du TOAT.
- Assurer l'inclusivité et l'accessibilité des services : Fournir des services en anglais et en français, maintenir les soutiens à l'accessibilité et offrir des adaptations qui éliminent les obstacles et permettent une participation équitable aux processus du TOAT.

2. Modernisation et optimisation

La modernisation et l'optimisation des services du TOAT s'appuient sur les travaux accomplis ces dernières années pour répondre à la demande croissante de services numériques et renforcer la capacité de l'organisation de fournir des services modernes, efficaces et plus efficaces. À cette fin, le TOAT a établi les objectifs suivants :

- Transformer les fonctions du site Web de manière à améliorer la participation du public, la sécurité, la convivialité et l'accessibilité.
- Moderniser les façons de travailler et de fournir les services, y compris les canaux et les offres de services en personne et numériques, pour tenir compte de l'évolution des attentes du public et améliorer la transparence.
- Améliorer le service d'affichage de l'état du dossier pour bonifier l'accès en temps opportun des utilisateurs à des données et à des renseignements sur leur dossier qui soient fiables.
- Continuer d'optimiser les services de dépôt des appels et de paiement en ligne ainsi que leur intégration aux autres services numériques pour assurer une expérience d'utilisation homogène.
- Bonifier l'expérience des audiences (virtuelles, hybrides et en personne) pour tous les intervenants, y compris en simplifiant l'accès et en améliorant la fiabilité, la sécurité et la convivialité de la plateforme.

3. Excellence opérationnelle

Le TOAT continue de solidifier sa fondation opérationnelle en rationalisant les flux de travail pour exécuter son mandat.

Les objectifs suivants guideront les initiatives du TOAT en matière d'excellence opérationnelle :

- Améliorer l'excellence organisationnelle par la méthode Lean et la culture de l'amélioration constante pour perfectionner les processus et réduire l'inefficience.
- Accélérer le règlement des affaires en accroissant l'efficacité des processus et en optimisant les ressources tout en fournissant d'excellents services.
- Continuer de bonifier la fixation des dates et la délivrance des décisions en améliorant les modèles, en rationalisant les processus et en adoptant des pratiques exemplaires.

- Renforcer la mesure, l'amélioration et la responsabilisation à l'égard du rendement en perfectionnant la surveillance et le suivi, en améliorant la qualité des données et en peaufinant et en élargissant les indicateurs clés du rendement.
- Élaborer un plan sur l'intelligence artificielle pour envisager et mettre en oeuvre des capacités qui rationaliseront les processus, amélioreront l'efficacité et réaliseront les objectifs stratégiques.

4. Ressources humaines et culture

Le TOAT est conscient que sa force vient de son personnel. Le maintien d'un milieu de travail équitable qui accorde de l'importance à l'inclusion, à la collaboration, à la reconnaissance et à la croissance demeure prioritaire. L'approche du TOAT vise à attirer et à développer les talents, à favoriser le bien-être et à encourager le leadership pour l'avenir.

Le TOAT a établi des objectifs clairs qui témoignent de son engagement envers le personnel et la culture :

- Favoriser l'inclusivité, l'équité et le respect dans le lieu de travail en promouvant les politiques et les pratiques de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et d'antiracisme à tous les paliers organisationnels.
- Adopter les pratiques exemplaires de gestion des talents : Mettre en oeuvre les approches reconnues en matière de recrutement, d'intégration, de rétention et de gestion du rendement.
- Investir dans l'apprentissage et le perfectionnement permanents : Programmes de formation et de perfectionnement pour le personnel et les arbitres afin de favoriser la croissance professionnelle.
- Renforcer l'engagement et le bien-être du personnel au moyen d'initiatives bien planifiées qui favorisent la santé mentale, l'équilibre travail-vie personnelle et le bien-être général.
- Développer la planification du leadership et de la relève : Identifier et préparer les futurs leaders pour l'avancement et la continuité organisationnelle.
- Améliorer la communication interne, la collaboration et la cohésion entre les services.

- Développer une culture de reconnaissance solide en améliorant les pratiques de reconnaissance des réalisations et des contributions à l'atteinte des buts de l'organisation.
- Maintenir l'attention portée aux nominations et aux renouvellements par décret en accordant la priorité au recrutement, à l'intégration, au rendement et à la rétention des arbitres.

Section 5 : Dotation en personnel, ressources humaines et rémunération

Le TOAT est dirigé par le président et le directeur général.

Le président fournit son leadership stratégique au TOAT et rend des comptes au procureur général quant à l'efficacité avec laquelle le TOAT remplit son mandat. Il supervise le recrutement des membres et utilise une stratégie fondée sur les compétences pour présenter au ministre des recommandations sur les nominations et les renouvellements et pour le conseiller sur le rendement des membres.

Les arbitres, choisis dans le cadre d'un processus de concours fondé sur le mérite, sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil sur recommandation du président et du ministre et sur approbation du Conseil des ministres. Une fois nommés, ils relèvent du président.

Le directeur général supervise les activités opérationnelles du TOAT et relève du sous-procureur général. Il aide le président à mettre en œuvre les politiques et les décisions opérationnelles.

Les membres du personnel du TOAT font partie de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et relèvent du directeur général.

Au total, le TOAT compte 106 postes d'employés à temps plein et 45 postes de membres à temps plein nommés par décret. La rémunération de la direction et du personnel du TOAT est régie par la Directive sur la rémunération de la FPO. La rémunération des membres nommés par décret est établie dans la [Directive concernant les organismes et les nominations](#).

Recrutement et rétention des membres nommés par décret

Le TOAT continue à s'efforcer de recruter des candidats hautement qualifiés et compétents pour pourvoir les postes à nomination par décret, et de garder ses membres existants.

En conformité avec une recommandation du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, le ministère du Procureur général a collaboré avec le TOAT relativement à l'examen de la rémunération des membres afin d'appuyer le recrutement et la rétention d'arbitres qualifiés. En septembre 2025, le Secrétariat du Conseil du Trésor a confirmé des modifications de la Directive concernant les organismes et les nominations qui influent sur les taux de rémunération des personnes nommées aux tribunaux décisionnels et aux organismes de réglementation.

Le gouvernement de l'Ontario a mis en œuvre les taux de rémunération mis à jour pour ces personnes nommées; les taux sont en vigueur depuis le 1er avril 2025.

Affectation des ressources humaines du TOAT (le 31 décembre 2025)

Groupe	Nombre de postes
Cadre supérieur	1
Avocats de la Couronne (MCC05)	1
Association des avocats de la Couronne	6
Système de rémunération des cadres	9
Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO)	32
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. Il veille à ce que toutes les personnes qui comparaissent devant lui aient le soutien et l'information dont elles ont besoin pour comprendre et utiliser efficacement son processus d'appel et d'audience.

Audiences et médiations

La majorité des audiences et des activités de médiation du TOAT se tiennent virtuellement par vidéoconférence. Toutefois, pour tenir compte de l'importance de l'adaptabilité et de la réceptivité aux besoins en matière d'accessibilité et d'adaptation, le TOAT offre divers modes d'audience et de médiation, y compris des séances hybrides et en personne. Ses salles d'audience et de médiation sont munies de la technologie audiovisuelle moderne et des membres de son personnel formés à cette fin sont disponibles pour fournir du soutien technologique au besoin.

Le TOAT applique une politique de diffusion en direct permettant aux membres du public qui le demandent d'accéder à distance aux audiences. Lorsque le TOAT décide de diffuser en direct une audience particulière, il fournit aux observateurs un lien menant à une session YouTube publique.

Le TOAT cherche activement des occasions d'améliorer sa technologie dans la mesure du possible afin de simplifier l'administration et de faciliter l'utilisation pour les participants aux audiences et aux séances de médiation. Il continue de surveiller les progrès réalisés dans le domaine des technologies de vidéoconférence et de diffusion en direct, et il apportera des améliorations dans la mesure du possible.

Système d'information du TOAT

Le Système d'information du TOAT (SITOAT), le système de gestion des affaires du TOAT, a été lancé en 2021 pour permettre le suivi et le traitement des appels depuis le dépôt initial jusqu'à la décision finale et la fermeture du dossier. Depuis sa mise en œuvre, son développement progressif (plusieurs versions par année) a amélioré considérablement l'efficacité du traitement et du suivi des dossiers tout en renforçant l'intégrité des données. Ces améliorations produisent des données plus fiables et plus précises favorisant la bonification des rapports et l'approfondissement de l'analyse qui guide la prise de décision.

Le SITOAT comprend des outils intégrés de production de rapports et d'analyse qui permettent au TOAT 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 affaires, ainsi que la détermination et la gestion proactives des problèmes liés au traitement des dossiers.

Le TOAT se prépare également à mettre en œuvre les nouvelles exigences recommandées par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario dans son audit du rendement de 2024. Ces mises à jour permettront d'améliorer l'intégrité et la qualité des données ainsi que le suivi du rendement.

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 décembre 2025, plus de 300 municipalités et autres autorités approbatrices étaient inscrites pour accepter les appels interjetés par l'entremise du portail, et d'autres entités continuent de s'inscrire pour utiliser le portail.

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

- en prévoyant des champs obligatoires et en utilisant la logique pour aider les utilisateurs à fournir des renseignements complets et exacts;
- en remplissant automatiquement certains champs, le cas échéant, pour aider les appelants et les autorités approbatrices à présenter des renseignements exacts et réduire au minimum le temps requis pour remplir les formulaires;
- en veillant à ce que les documents présentés satisfassent aux exigences et aux normes actuelles (par comparaison à l'utilisation de formulaires papier qui peuvent devenir caducs).

De plus, le portail offre le service de paiement en ligne CCPay, qui permet de payer de façon sécurisée et en temps réel les droits de dépôt par carte de crédit et de débit. Un tableau de bord convivial aide aussi les appelants et les autorités approbatrices en décrivant clairement l'information requise dans la documentation d'appel.

Accessible par l'entremise du site Web du TOAT, le portail de dépôt électronique est entièrement intégré au SITOAT et offre un environnement commun où les appelants et les représentants peuvent présenter leur appel, y compris tous les

documents à l'appui. En outre, les municipalités et les autres autorités approbatrices peuvent gérer les appels et les renvoyer directement au SITOAT. 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.

Le TOAT a travaillé activement à améliorer les fonctions et les caractéristiques du SITOAT et du système de dépôt électronique et veillera à ce qu'il demeure sensible à l'évolution des besoins.

Plateforme pour la participation du public

Le TOAT collabore avec l'équipe des Pratiques organisationnelles relatives à la participation et au numérique du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement afin de moderniser et de rationaliser sa façon de traiter les demandes de renseignements des membres du public et les communications avec eux par la mise en œuvre de la solution Plateforme pour la participation (PP).

La solution PP permettra au TOAT de suivre, de renvoyer et de gérer plus efficacement les demandes de renseignements du public reçues par l'intermédiaire de ses lignes téléphoniques. Elle saisira aussi des données sur le rendement, comme les délais de réponse, et recueillera les commentaires des intervenants aux fins de formation et d'assurance de la qualité. En utilisant l'information produite par la solution PP, le TOAT sera mieux placé pour repérer les lacunes opérationnelles, diriger les améliorations des services et offrir à la clientèle une expérience plus satisfaisante.

Le TOAT prévoit mettre en œuvre la solution PP en 2027.

Utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA)

Le cadre stratégique sur l'IA du gouvernement de l'Ontario décrit comment l'IA s'intégrera aux activités pour stimuler l'innovation et l'efficacité. Les initiatives du TOAT s'inscrivent dans le contexte de cette stratégie élargie, qui assure la préparation aux innovations à venir tout en protégeant la transparence et la responsabilisation.

Présentement, le TOAT utilise CisionOne, une plateforme de fournisseur comportant des fonctions d'IA pour la surveillance des médias et l'analytique des affaires. La fonction de clavardage de MS Copilot, le seul assistant Web d'IA générative approuvé par la FPO, est offerte au personnel du TOAT pour appuyer la recherche et rationaliser les tâches. Le TOAT n'utilise pas l'IA pour préparer la documentation des mémoires, élaborer ses politiques ou rédiger ses décisions.

Afin d'examiner les possibilités futures, le TOAT a constitué un groupe de travail interne chargé de déterminer comment on pourrait utiliser l'IA pour améliorer l'efficacité et la prestation des services. Dans le cadre de ces travaux, le TOAT a annoncé le 29 janvier 2026 qu'il adoptait une nouvelle directive de pratique sur l'utilisation de l'IA dans ses instances. La directive de pratique entrera en vigueur le 30 mars 2026.

Le TOAT continuera d'agir 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'IA.

Section 7 : Activités et gestion des dossiers

Services de médiation

Le programme de médiation du TOAT offre aux parties à ses instances la possibilité de consulter des médiateurs experts qui peuvent les aider à naviguer parmi les questions litigieuses, à évaluer les forces et les faiblesses de leur position respective et à collaborer afin de trouver une solution acceptable pour toutes les parties. Même si elle ne mène pas à un règlement complet, la médiation peut contribuer à réduire l'éventail des questions litigieuses, ce qui simplifie le processus d'audience et accélère le règlement de l'affaire.

Les médiations du TOAT sont menées principalement par des médiateurs externes expérimentés possédant des compétences relatives à l'aménagement du territoire, à l'expropriation, à l'indemnisation foncière, aux finances municipales et à des questions connexes. Les arbitres internes du TOAT font également de la médiation dans certaines affaires, y compris les expropriations et les dossiers de l'ancienne Commission de négociation.

Depuis son lancement en 2020, le programme de médiation du TOAT a continué à susciter des commentaires positifs de la part des participants et des intervenants. La réussite du programme témoigne de ses résultats : au cours des trois dernières années, le nombre de médiations qu'il a menées a augmenté de 87 % et il a obtenu un taux de règlement de 92 %. Le rapport d'audit du rendement présenté en 2024 par le Bureau du vérificateur général mentionnait que la médiation est un outil utile pour régler les appels de façon plus efficiente, réduire les frais juridiques et améliorer l'accès à la justice. En réaction aux recommandations découlant de l'audit, le TOAT travaille sur un plan de modernisation et d'expansion de la médiation qui prévoit ce qui suit :

- préciser les critères de sélection uniformisés pour déterminer les affaires convenant à la médiation;
- mettre à jour les Règles de pratique et de procédure du TOAT qui portent sur la médiation pour favoriser l'utilisation des services de médiation;
- mettre en œuvre de nouvelles mesures du rendement et normes de responsabilisation se rapportant à la médiation;
- mettre à jour le SITOAT pour accroître la robustesse des flux de travail, de la surveillance du rendement et de la production de rapports en ce qui concerne la médiation;

- souligner l'utilité de la médiation dans les décisions de règlement et promouvoir une connaissance et une compréhension accrues des services de médiation du TOAT;
- utiliser des sondages postérieurs à la médiation pour recueillir des commentaires, évaluer la satisfaction des participants ainsi que la qualité des services et guider les améliorations des services;
- mettre à niveau les locaux et la technologie audiovisuelle servant aux séances de médiation.

Pour réaliser les objectifs du programme, le TOAT a récemment achevé un concours d'approvisionnement en vue de l'expansion et de la diversification de la liste de médiateurs externes qualifiés utilisés par son programme de médiation. Parallèlement et dans la mesure du possible, le TOAT recommandera de nommer arbitres des candidats possédant une expérience de la médiation et investira dans la formation pour renforcer sa capacité interne en matière de médiation.

Renforcer le processus de délivrance des décisions

Depuis sa création en février 2024, l'Unité des décisions de la direction du TOAT chargée de la gestion des dossiers a joué un rôle clé en favorisant la production et la délivrance en temps opportun des décisions du TOAT. L'Unité met l'accent sur le règlement des problèmes opérationnels, la rationalisation du processus de délivrance des décisions et l'intégration de pratiques exemplaires à ses activités courantes.

Ces pratiques exemplaires comprennent l'amélioration des modèles, l'amélioration de la fixation des dates et de la qualité des décisions pour assurer la conformité avec les normes du TOAT relatives à la rédaction des décisions, ainsi que la collaboration étroite avec les membres, y compris les vice-présidents et le Bureau de la direction.

Le TOAT veille ainsi à ce que les décisions soient rendues conformément aux objectifs stratégiques et aux indicateurs clés du rendement.

Section 8 : Plan de communication

L'Unité des communications collabore avec l'ensemble de l'organisation pour appuyer les initiatives du TOAT en fournissant des produits, des conseils et des services de communication clairs, accessibles et efficaces.

L'Unité des communications aide également le Bureau de la direction en élaborant des communications internes, en assurant les relations avec les médias et en gérant les questions d'intérêt.

Pendant la période 2026-2029, l'équipe mettra l'accent sur la simplification de l'information du TOAT pour faciliter l'accès aux processus, leur compréhension et leur utilisation, ainsi que sur le renforcement de la mobilisation des intervenants en conformité avec les objectifs du TOAT. Le TOAT surveillera les demandes de renseignements et les commentaires des intervenants et du public pour déterminer les tendances et les lacunes des services et pour améliorer constamment la qualité et la sensibilité des services.

En outre, le TOAT collaborera avec le ministère pour se conformer au protocole des communications avec le public prévu dans le protocole d'entente sur les communications régulières avec le public.

Site Web

Le site Web du TOAT est une ressource complète offrant l'ensemble de ses nouvelles, de son information et de ses services. En 2026, l'équipe du site Web du TOAT à l'intention du public :

1. peaufinera le contenu du site et améliorera sa fonctionnalité pour accroître la participation du public, la sécurité, la convivialité et l'accessibilité
2. utilisera dorénavant Azure Cloud afin d'améliorer l'extensibilité, la sécurité et la cohérence en passant d'un fournisseur tiers à l'environnement de TI de la FPO, tout en permettant une bonification future, notamment des fonctions de recherche dans les décisions du TOAT.

Voici les principales caractéristiques du site Web :

- **Dépôt électronique** : Permet aux utilisateurs de préparer et de gérer les appels, de joindre des documents justificatifs et de payer les droits de dépôt en ligne.

- **État du dossier et décision** : Permet aux utilisateurs de consulter les dossiers actifs, leur état d'avancement, le calendrier des audiences et les décisions rendues.
- **Guides** : Instructions 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 observations.
- **Vidéos** : Contenu présenté dans un format intéressant adapté à certains styles d'apprentissage.
- **Pages spécialisées** : Soutien offert aux intervenants pour répondre à divers besoins d'information, par exemple en ce qui concerne le dépôt des appels et les services de médiation du TOAT.
- **Salle de presse et blogue** : Permet aux intervenants intéressés de recevoir les plus récentes nouvelles et annonces du TOAT.
- **Foire aux questions** : Répond aux questions les plus courantes posées au TOAT.

Politique en matière de consultation

Le TOAT s'est doté d'une politique en matière de consultation qui indique comment il consulte la population et les intervenants quand il envisage de modifier ses règles, ses directives de pratique ou ses politiques et comment il sollicite en continu des commentaires sur les effets de ces changements. Le TOAT utilise son site Web pour aviser le public et les intervenants des changements qu'il projette et il leur donne des délais raisonnables pour présenter leurs commentaires à ce sujet.

Demandes de renseignements du public

Le TOAT offre aux membres du public plusieurs façons de communiquer avec lui, y compris des lignes d'information générale, des agents de liaison avec les citoyens qui fournissent de l'information sur le TOAT et ses processus, ainsi qu'une adresse courriel réservée aux médias. Les personnes qui participent à une instance du TOAT peuvent aussi communiquer directement avec leur coordonnateur des cas. Conformément aux normes de services de la FPO, le TOAT s'efforce de fournir des services rapides, respectueux et accessibles par tous les canaux, y compris par téléphone, par courriel, en ligne et en personne.

En outre, le TOAT dispose d'un coordonnateur des plaintes qui traite les plaintes reçues conformément à la [politique relative aux plaintes du TOAT](#). Cette politique décrit la façon de présenter, d'examiner et de régler les plaintes sur les services du TOAT ou sur la conduite d'un arbitre ou d'un membre du personnel. Le TOAT dispose également de canaux réservés aux demandes de renseignements sur l'accessibilité et les services en français.

Communications internes

Le TOAT maintient le contact avec le personnel et le tient au courant au moyen de notes de la direction, en personne, à l'occasion de rencontres de discussion virtuelles et d'ateliers ou avec ses bulletins trimestriels. Le TOAT tient également à jour un site intranet SharePoint où il héberge des ressources du personnel, y compris des organigrammes, des manuels de formation, des renseignements sur la santé et la sécurité, des sommaires des actualités législatives et d'autres documents de référence clés. Le site SharePoint offre également un espace élargi pour héberger les fichiers de travail pour que le personnel puisse travailler de façon collaborative sur différents projets.

Des initiatives en cours visent à 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. On élabore constamment du nouveau contenu pour aider les arbitres et le personnel dans le cadre de leur travail et pour tenir compte des modifications apportées aux lois et aux politiques.

Sondage sur la satisfaction du public

Dans son rapport annuel 2024-2025, le TOAT a communiqué les résultats du sondage sur la satisfaction du public qu'il a mis à l'essai en 2024 pour recueillir des commentaires sur les améliorations à apporter à ses services. Le sondage visait à mesurer la satisfaction générale 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 utiliser et si les décisions écrites sont rendues en temps opportun. Le TOAT peaufine la conception du sondage et les méthodes de diffusion afin d'augmenter le taux de réponse et d'assurer la fiabilité, l'utilité et la représentativité des résultats. Lorsque le sondage sera mis à jour, le TOAT l'affichera de nouveau sur le site Web et le fera connaître par les canaux appropriés.

Section 9 : Diversité, inclusion et accessibilité

Le TOAT est déterminé à créer un milieu de travail respectueux, diversifié, inclusif, accessible et juste qui soit exempt de harcèlement et de discrimination et qui favorise le bien-être de l'ensemble du personnel. Grâce à la collaboration et au partage de la responsabilisation, le TOAT continuera à bâtir une culture d'appartenance où chaque membre du personnel maintiendra les valeurs de l'équité et de l'inclusion. Cet engagement fera en sorte que le TOAT soit représentatif des communautés qu'il sert et offre un accès sans obstacle à ses services.

Engagement et expérience du personnel

En 2025, le TOAT a atteint un taux de participation de 90 % au Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO. Pour que des gestes soient posés en réaction aux commentaires et aux résultats du sondage, le TOAT a établi un nouveau forum sur l'expérience employé. Ce forum réunira une équipe de volontaires représentant l'ensemble de l'organisation qui examinera les constatations, déterminera les priorités et les domaines à fort impact, puis présentera des suggestions et des propositions de mesures à mettre en œuvre.

Conformément à la Politique de la fonction publique de l'Ontario pour la lutte contre le racisme, le TOAT continue à faire ce qui suit :

- Accroître les compétences et la sensibilisation à l'égard de la lutte au racisme en veillant à ce que les gestionnaires et le personnel du TOAT suivent les formations de la FPO sur l'équité, la diversité et l'inclusion, y compris :
 - le Programme de développement des compétences et des ressources nécessaires à la lutte contre le racisme (CRLR, module 1);
 - le Programme de sensibilisation aux cultures autochtones;
 - la formation de sensibilisation au traumatisme vicariant;
 - la politique sur les lieux de travail respectueux et le Programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail;
 - le Programme de prévention de la violence au travail.
- Adopter des pratiques exemplaires de recrutement inclusif, d'intégration et de rétention pour favoriser la croissance et le développement des membres du personnel.

- Renforcer l'engagement du personnel en utilisant les commentaires recueillis au moyen du Sondage sur l'expérience employé pour déterminer les aspects à améliorer et les mesures concrètes qui contribueront à créer un milieu de travail sain et inclusif.
- Investir dans l'apprentissage et le perfectionnement professionnel qui correspondent aux buts et aux plans de formation des membres du personnel tout en continuant de promouvoir les possibilités d'apprentissage à l'échelle de l'organisation au moyen de courriels hebdomadaires.
- Déterminer et renforcer les initiatives existantes qui favorisent l'expérience employé positive, comme le bulletin du TOAT et les activités dirigées par son comité social.

Dans le cadre de sa planification stratégique en matière de gestion des talents, de planification de la relève et de suivi des progrès relatifs à son engagement de constituer un bassin de talents diversifiés, le TOAT veillera à ce que les leaders appliquent les pratiques exemplaires de recrutement inclusif, y compris :

- l'utilisation de l'outil pratique de recrutement inclusif à l'intention des leaders;
- la remise de la liste de contrôle sur le recrutement inclusif à la fin de chaque processus de recrutement formel.

Formation des arbitres

Le TOAT offre aux nouveaux arbitres un programme d'intégration complet, y compris des séances de formation dirigées par son président, ses vice-présidents membres, son greffier et ses avocats, avec des conférenciers experts. Le programme, qui comprend des modules en ligne, des possibilités d'apprentissage autonome et de l'accompagnement, est mis à jour régulièrement pour tenir compte des nouvelles tendances et des développements touchant le droit administratif, la législation provinciale et les pratiques des tribunaux.

Pour compléter la formation donnée à l'interne, le TOAT s'associe à des fournisseurs externes qui se spécialisent dans l'éducation en matière de justice administrative adaptée au réseau ontarien de tribunaux administratifs. Cette approche double de la formation fait en sorte que les arbitres du TOAT :

- possèdent les compétences et les connaissances nécessaires quant aux principes de justice administrative;
- respectent les normes d'équité et de cohérence applicables au règlement des différends pour toutes les parties qui comparaissent devant le TOAT;
- rendent des décisions claires, concises et raisonnées.

Plan d'accessibilité

Le TOAT croit en l'intégration et en l'égalité des chances et est déterminé à fournir ses services en respectant la dignité et l'indépendance de toutes les personnes et en leur permettant de participer pleinement et efficacement à ses processus. Dans le lieu de travail, le TOAT s'engage à créer un milieu inclusif où le personnel se sent valorisé, respecté et habilité à contribuer à la réussite de l'organisation.

Le TOAT s'efforce de répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées en repérant, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en harmonisant ses pratiques avec toutes les exigences applicables de la Charte canadienne des droits et libertés, du Code des droits de la personne de l'Ontario, de la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO), de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) et de la [Norme d'accessibilité numérique de la FPO](#) (en anglais seulement).

L'engagement du TOAT envers l'accessibilité comprend ce qui suit :

- Veiller à ce que l'ensemble des services, des documents et des communications à l'intention du public soient disponibles dans des formats accessibles et, sur demande, dans des formats de rechange.
- Pour les audiences, tant en personne que virtuelles, offrir des environnements accessibles répondant à un éventail de besoins.
- Examiner au cas par cas les demandes de séance en personne ou hybride pour assurer la souplesse, en particulier dans les affaires complexes où ces modes favorisent l'efficacité et l'efficacité du règlement du différend.
- Tenir à jour un site Web et son contenu à l'intention du public qui soient disponibles en anglais et en français et qui satisfassent aux [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0, niveau AA](#) (en anglais seulement).

- Maintenir des locaux qui respectent ou dépassent les normes d'accessibilité provinciales.
- Offrir aux gestionnaires, au personnel et aux arbitres une formation régulière sur les normes, les exigences légales et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Mettre en œuvre des pratiques de recrutement inclusives et sans obstacle qui favorisent la diversité et l'égalité des chances.
- Fournir des adaptations raisonnables en milieu de travail pour aider les employés handicapés à exercer leurs fonctions efficacement.
- Assurer l'accessibilité dans toutes les activités d'approvisionnement en respectant les normes prévues par la LPHO et la LAPHO et en consultant le Bureau de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité du ministère du Procureur général.

Pour renforcer ses pratiques en matière d'accessibilité, le TOAT a élaboré un plan d'accessibilité pluriannuel qui guidera les initiatives de l'organisation visant à fournir des services sans obstacle et à favoriser l'inclusivité dans le milieu de travail.

On peut 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.

Services en français

Le TOAT est déterminé 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](#) pour se conformer aux dispositions de la LSF garantissant à toute personne physique ou morale le droit d'être servie en français.

On peut également 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 10 : Plan financier

Le TOAT est déterminé à examiner et à perfectionner en continu ses systèmes et ses processus opérationnels, à chercher des moyens d'accroître l'efficacité et de réduire les coûts à chaque étape du processus de planification et de mise en œuvre des activités, et à fournir à la population ontarienne des services de la plus haute qualité.

Le TOAT continuera de surveiller et de veiller à avoir la capacité et les ressources appropriées pour remplir efficacement son mandat et répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. Au cours des trois prochaines années, il s'efforcera d'atteindre, en respectant les limites de son financement, ses objectifs stratégiques comme suit :

- initiatives de renforcement des capacités (p. ex., appuyer l'apprentissage et le perfectionnement permanents et les possibilités de formation polyvalente pour le personnel et les membres);
- utiliser des ressources numériques pour diffuser et recueillir l'information (p. ex., à destination ou en provenance des intervenants);
- utiliser la technologie de vidéoconférence pour faciliter les activités d'arbitrage, de médiation, de formation, de perfectionnement professionnel et de consultation des intervenants au lieu des réunions ou des événements en personne dans la mesure du possible et le cas échéant (pour réduire les frais de déplacement, accroître l'accessibilité, etc.);
- rechercher des partenariats et des collaborations stratégiques (p. ex., avec d'autres secteurs de programmes et organismes du ministère) pour réduire les coûts des projets et des initiatives mutuellement avantageux;
- optimiser les systèmes et les processus internes afin d'éliminer le gaspillage et le chevauchement des travaux;
- prioriser les initiatives, effectuer des évaluations de l'optimisation des ressources et évaluer l'ensemble des plans et des demandes de dépenses en fonction des besoins essentiels et des risques.

Le tableau ci-dessous présente le budget et les prévisions du TOAT pour l'exercice 2025-2026, qui va du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026. Il présente également le budget du TOAT pour les trois prochains exercices, soit la période du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2029. Selon les prévisions, les recettes liées aux droits de dépôt, qui sont versées au Trésor du gouvernement de l'Ontario, devraient demeurer stables sur les trois prochains exercices.

Catégorie de dépenses	Budget 2025-2026 ¹	Prévision – fin de l'exercice 2025-2026 ²	Explication de l'écart	Budget 2026-2027	Budget 2027-2028	Budget 2028-2029
Fonctionnement						
Traitements et salaires	14 658 700	14 338 500	Économies liées au processus continu de recrutement d'employés et de nomination par décret de membres à temps plein	14 658 700	14 658 700	14 658 700
Avantages sociaux	1 683 700	2 143 600	Déficit structurel lié au 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	241 300	Réduction des frais de déplacement grâce au recours aux audiences virtuelles	439 400	439 400	439 400
Services	4 828 000	3 283 500	Économies liées au processus continu des nouvelles nominations à temps partiel par décret et aux rajustements des échéanciers de divers projets	4 828 000	4 828 000	4 828 000
Fournitures et équipement	90 900	70 800	Économies liées à l'amélioration de la gestion des stocks et à la réduction connexe des commandes de papèterie et de fournitures de bureau	90 900	90 900	90 900
TOTAL – Fonctionnement	21 699 600	20 077 700		21 699 600	21 699 600	
Recettes	1 200 000	750 000	Prévisions ajustées en fonction des recettes réelles et escomptées	750 000	750 000	

¹ Le TOAT a reçu des fonds supplémentaires de 1 065 200 \$ au cours des exercices 2025-2026 et ultérieurs pour les augmentations salariales générales découlant de l'adoption du projet de loi 124.

² Prévisions au 31 décembre 2025.

Section 11 : Mise à jour de l'audit du rendement de 2024

Le TOAT a accompli des progrès considérables dans la mise en œuvre des recommandations présentées par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario après son audit du rendement de 2024. Le 31 décembre 2025, cinq des douze recommandations visant le TOAT étaient entièrement ou essentiellement mises en œuvre et des progrès considérables sont accomplis relativement aux autres recommandations, dont la mise en œuvre devrait être achevée au milieu de 2027.

Les initiatives clés liées à l'audit qui ont été achevées comprennent :

- l'élaboration d'une matrice de compétences pour guider la sélection des arbitres du TOAT;
- le renforcement des procédures d'examen du rendement des arbitres du TOAT;
- l'élaboration de nouveaux rapports de gestion des dossiers pour améliorer la surveillance et la supervision du rendement;
- la création de nouveaux rapports d'assurance de la qualité pour le SITOAT afin de déceler les problèmes d'intégrité des données et de guider les mesures correctives;
- la mise en œuvre d'un protocole de fermeture administrative pour définir, repérer et signaler les dossiers inactifs du TOAT.

En outre, le TOAT a collaboré avec le ministère du Procureur général pour appuyer la mise en œuvre des six recommandations qui relèvent du ministère.

Le TOAT demeure déterminé à traiter les recommandations restantes en mettant l'accent sur la bonification de l'accès à la justice, le renforcement du processus de nomination des arbitres et l'amélioration de l'efficacité de ses activités.

Les initiatives clés prévues ou déjà en cours visant à traiter les recommandations restantes comprennent :

- Finaliser et mettre en œuvre un plan de modernisation et d'élargissement du programme de médiation du TOAT.
- Élaborer de nouveaux indicateurs clés du rendement en ce qui concerne le cycle de vie des dossiers et élargir la surveillance du rendement en incluant de nouvelles mesures.
- Effectuer une évaluation des pratiques exemplaires (des autres tribunaux décisionnels) aux fins de l'examen de la qualité des audiences et des décisions pour guider les modifications à apporter aux processus du TOAT.
- Consulter les arbitres du TOAT, les partenaires du ministère et d'autres intervenants pour évaluer et déterminer les cas où l'on peut rédiger des documents d'orientation afin d'améliorer la cohérence et la transparence générales du processus décisionnel du TOAT.
- Déterminer d'autres processus et outils de production de rapports pour aider les arbitres à rendre leurs décisions plus rapidement.

Section 12 : Mesures du rendement et cibles

Suivi des indicateurs clés du rendement (ICR)

En 2021-2022, le TOAT a mis en œuvre un système de gestion des dossiers pour le tribunal intégré et a élaboré des outils de production de rapports qui lui ont permis d'établir deux mesures du rendement destinées au public. En 2024-2025, le TOAT a ajouté une troisième mesure du rendement liée à la réception des demandes. Dans son plan d'activités de 2025-2028, il a rajusté ses mesures du rendement, qui sont décrites ci-dessous. Il élabore de nouveaux ICR pour consultation interne et continuera d'examiner ses mesures du rendement pour favoriser la responsabilisation et accroître l'efficacité. Le TOAT compte actuellement trois mesures du rendement à l'intention du public :

- 1.le délai entre la réception d'un appel ou d'une demande initiale et l'envoi de l'accusé de réception;
- 2.le délai entre la réception d'une cause et la première audience;
- 3.le délai entre la fin de l'audience et la délivrance de la décision.

ICR	Résultats réels du T1 au T3 (2025-2026)	Cible	
		2025-2026	2026-2027 2027-2028 2028-2029
Délai entre la réception d'un appel ou d'une demande initiale et l'envoi de l'accusé de réception	91 % des accusés de réception envoyés dans les 10 jours	90 % des accusés de réception envoyés dans les 10 jours	90 % des accusés de réception envoyés dans les 10 jours
Délai entre la réception d'une cause et la première audience	71 % des dates de première audience fixées dans les 120 jours	85 % des dates de première audience fixées dans les 120 jours	85 % des dates de première audience fixées dans les 120 jours
Délai entre la fin de l'audience et la délivrance de la décision	65 % dans les 30 jours 81 % dans les 60 jours	80 % des décisions rendues dans les 30 jours et 85 % dans les 60 jours	80 % des décisions rendues dans les 30 jours et 85 % dans les 60 jours

À la fin de 2025, le TOAT a reçu la directive de viser deux nouveaux objectifs prioritaires énoncés dans la lettre d'orientation du procureur général :

1. réduire le délai moyen précédant la première audience à 90 jours au plus tard en mars 2026;
2. réduire le délai moyen précédant la délivrance de la décision à 45 jours au plus tard en juin 2026.

Les mesures du rendement servent à renforcer l'exécution du principal mandat du TOAT, à savoir régler des litiges en temps opportun et de manière accessible, juste et efficiente.

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 prévoyaient l'élimination des appels moins complexes interjetés par des tiers. Par conséquent, la charge de travail comprend maintenant des affaires plus complexes, fait pris en compte dans les cibles relatives à la rédaction des décisions. Le TOAT continue de perfectionner ses processus, notamment en éliminant les étapes inutiles pour raccourcir les délais précédant les audiences.

Le lancement de la plateforme de dépôt numérique des dossiers en 2024 devrait également accélérer la réception des documents relatifs aux affaires et permettre de gérer plus rapidement les affaires. De plus, la création de l'Unité des décisions, les améliorations apportées à la surveillance et l'élaboration d'outils pour les arbitres devraient améliorer la délivrance des décisions. À l'avenir, le TOAT continuera de surveiller ses résultats, de peaufiner ses mesures du rendement et de mettre en œuvre des changements au besoin.