



# **Projet de mesures du rendement des cliniques d'AJO**

pour consultation



# Élaboration des mesures du rendement

## Qu'est-ce qu'une mesure du rendement?

- Une description quantifiable de l'impact ou des résultats du travail d'un organisme.

## Pourquoi des mesures du rendement sont-elles élaborées?

- Les mesures du rendement sont un outil de gestion
- Les mesures du rendement fournissent à l'organisme des données pour évaluer s'il atteint ses buts et objectifs.

## L'élaboration de mesures du rendement pour le système des cliniques tient compte des quatre objectifs stratégiques d'AJO :

- Valeur pour les clients
- Soutien aux prestataires de services
- Valeur pour les contribuables
- Améliorations institutionnelles

## Les principes directeurs suivants ont été utilisés :

- Apporte un soutien à Aide juridique Ontario pour qu'elle se conforme aux exigences législatives (LSAJ et DORCPT)
- La collecte de données devrait avoir un impact minimal sur l'utilisateur final.
- Les rapports ne devraient pas prendre plus de temps à générer que la valeur qu'ils apportent.



## À quoi servent les mesures du rendement?

Démontrer que l'organisme atteint ses objectifs stratégiques et respecte son mandat

Servir d'outil de gestion qui éclaire la prise de décisions et favorise l'amélioration continue

Remplir les obligations en matière de reddition de comptes et de transparence envers le public

Fournir une preuve des activités de l'organisme ainsi que des renseignements complémentaires et un éclairage sur celles-ci, car elles sont neutres



## Des mesures du rendement dynamiques

Ces mesures du rendement (MR) ont été créées afin de se conformer aux exigences législatives d'AJO

Aucune des MR n'est immuable; elles évolueront au fil du temps

AJO a mis en place des MR similaires pour ses propres secteurs de programme, et les cliniques sont les dernières où elles sont mises en œuvre.

### Mesures systémiques

- L'ACJCO et AJO ont discuté de l'élaboration de mesures « de résultats à l'échelle systémique »
- Des suggestions sur la manière d'aborder l'élaboration de mesures de résultats à l'échelle systémique feront l'objet de discussions séparées.



## Processus de consultation des cliniques

AJO veut savoir ce que les cliniques pensent du projet de mesures du rendement.

Chaque mesure du rendement est suivie d'une série de questions à des fins de consultation. Les réponses à ces questions sont importantes pour AJO, mais les questions ne doivent pas limiter les commentaires – AJO encourage les cliniques à lui exprimer toutes les idées qu'elles auraient.

Le processus de consultation comprendra différentes activités :

- Des réponses en ligne à l'aide de l'outil de suivi des exigences (RTT, *Requirements Tracking Tool*)
- Des réunions en personne avec les cliniques, les présidents de conseil ou un représentant du conseil et les directeurs généraux
- Des téléconférences

**Calendrier prévu pour les consultations – juillet à novembre 2013.**



## **SGIC et mesures du rendement des cliniques**

Le Système de gestion de l'information dans les cliniques (SGIC) et les mesures du rendement (MR) des cliniques d'AJO sont deux entreprises distinctes.

Le SGIC est l'outil utilisé afin de soutenir la collecte des données nécessaires pour produire les mesures.

Les exigences du SGIC englobent tous les détails nécessaires afin de produire les MR présentées dans le document de consultation, daté de mars 2013 → Les exigences seront mises à jour afin de tenir compte des commentaires obtenus grâce à cette consultation.

La troisième étape du plan proposé du SGIC comprend un élément de formation qui fera ressortir les champs qui soutiendront les mesures du rendement définitives.



# Projet de mesures du rendement reliées aux objectifs stratégiques d'AJO

## Valeur pour les clients

- Qualité des services fournis
- Rapidité des services fournis
- Mesure des résultats/succès
- Accès à la justice pour les Ontariens à faible revenu
- Atteinte d'un maximum de clients possible
- SGIC (gestion des causes des clients)

## Valeur pour les contribuables

- Utilisation efficace de l'argent des contribuables et des ressources publiques (efficacité par rapport au coût)
- Efficience des ressources consacrées aux programmes
- Reddition de comptes pour les dépenses de programmes
- Optimisation des ressources
- SGIC (gestion des causes des clients)

## Soutien aux prestataires de services

- SGIC (gestion des causes des clients)
- Module de reddition de comptes des cliniques
- Cadre de mesures du rendement

## Améliorations institutionnelles

- Soutien pour le cadre de gouvernance
- Surveillance du succès des services d'aide juridique
- Cadre de mesures du rendement

Mesure	Valeur pour les contri-buables	Valeur pour les clients	Soutien aux prestataires de services	Améliorations institutionnelles
1	X	X	X	X
2	X		X	X
3	X	X	X	X
4		X	X	X
5	X	X	X	X
6		X	X	X
7		X	X	X
8	X		X	X



## Mesures de l'outil de mesures communes – un aperçu

Type de mesure	Facteurs à mesurer	Mesure
Rapidité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaction relativement au temps nécessaire pour obtenir un service</li></ul>	3, 5, 7
Facilité d'accès	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilité pour trouver ce que le client voulait</li><li>• Le processus était facile à suivre</li><li>• Ce qui devait être fait en cas de problème était clair</li><li>• Les instructions étaient faciles à comprendre</li></ul>	2, 3, 4, 7
Caractéristiques du personnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le personnel connaît et comprend les besoins des clients</li><li>• Le personnel a dépassé les attentes pour résoudre le problème</li><li>• Le personnel a fait le petit effort supplémentaire</li><li>• Le personnel a démontré qu'il se préoccupait de ce qu'il faisait</li><li>• Le personnel était compétent</li></ul>	3, 4, 6
Résultats	<ul style="list-style-type: none"><li>• À la fin, le client a obtenu ce dont il avait besoin</li><li>• Le client estime avoir obtenu des renseignements clairs et exacts</li><li>• Le client estime avoir été traité équitablement</li></ul>	3, 5, 6



## L'Outil de mesures communes (OMC): fondement des recherches

Une dimension essentielle qui rend l'utilisation de l'OMC si puissante est le recours aux facteurs de satisfaction identifiés dans les recherches de l'ISAC. Dans toutes les versions de l'étude Les citoyens d'abord, on a vu peu de variation entre les facteurs clés selon le mode de prestation et le type de services. Dans la quasi-totalité des cas, les quatre principaux facteurs de satisfaction étaient les suivants :

**Rapidité** : J'étais satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir le service

**Facilité d'accès** : Il a été facile de trouver ce que je cherchais

**Résultat** : À la fin, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin

**Caractéristiques du personnel** : Le personnel a fait un effort supplémentaire pour m'aider à obtenir ce dont j'avais besoin, etc.

Ces facteurs, qui comptent pour près de 80 % de toute la variance des taux de satisfaction, forment la base des questions clés de l'OMC.

**Principaux facteurs identifiés par Les citoyens d'abord 6 :**



Source : Institut des services axés sur les citoyens, traduction



## Comment les cliniques peuvent-elles utiliser les mesures?

1. Soutenir la prise de décisions par les conseils et les directeurs généraux des cliniques
2. Mesurer si les services offerts répondent aux besoins des clients
3. Fournir un moyen de suivre les progrès par les tendances année après année
4. Aider à analyser si les services sont fournis de la manière dont les clients veulent être servis
5. Aider à déceler les lacunes dans les services
6. Fournir un moyen de se comparer à d'autres cliniques, d'autres organismes communautaires ou d'autres prestataires de services semblables
7. Fournir des renseignements pour aider les cliniques dans la sélection des causes
8. Aider à comprendre les problèmes qui entraînent des plaintes
9. Aider à déterminer des façons d'améliorer la gouvernance
10. Fournir un fondement pour les discussions entre les VPR d'AJO et les cliniques.



## Comment AJO utilisera-t-elle les mesures?

Pour fournir des preuves aux bailleurs de fonds d'AJO que celle-ci se conforme à son mandat et à ses exigences législatives en matière d'efficacité, d'efficacités et de qualité.

Pour fournir un fondement aux discussions entre les VPR d'AJO et les cliniques.

Pour assurer que des services de haute qualité soient fournis d'une manière efficace et efficiente.

Pour démontrer l'efficacité des cliniques.

- Pour fournir des données en vue de comparaisons directes des coûts par rapport à d'autres programmes, aux années antérieures, à d'autres cliniques, à différents domaines du droit.

Mesure	Efficience	Efficacité	Qualité
1	X	X	
2	X	X	
3	X	X	X
4	X	X	X
5	X	X	X
6	X	X	X
7	X	X	X



## Terminologie et définitions standards

Une liste des termes et définitions reliés à la mesure du rendement a été élaborée, liste qui comprend des événements et des déclencheurs définis. L'objectif de ces définitions est :

- De permettre aux cliniques et au système de savoir comment catégoriser le travail.
- D'aider à assurer que toutes les parties utilisent une définition uniforme des termes clés.
- De produire des statistiques et des rapports plus fiables.

Définitions générales :

- **Affaire**: Préoccupation, problème, question du client
- **Travail sur le dossier**: Travail juridique ou non juridique se rapportant à un renvoi, à des services mandatés ou des services non mandatés ou à un dossier d'initiative
- **Dossier de cause**: Tout groupe de services reliés à une affaire
- **Services non mandatés**: Services fournis sans qu'il existe un mandat relatif à ces services
- **Services mandatés**: Services fournis à un client dans le cadre d'un mandat relatif à ces services
- **Dossier d'initiative**: Travail effectué ou services fournis à l'appui de l'éducation juridique communautaire, du développement communautaire et de la réforme du droit



# 1re mesure

## Clients servis et services fournis, avec coûts par client et par cause

### Objectifs

- Déterminer le nombre de clients servis et les services fournis.
- Suivre le coût moyen par client et par cause.

### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle permet de comprendre les services fournis aux clients, le coût des services fournis et des ressources publiques utilisées pour les causes et les clients de façon détaillée et par domaine du droit.
- Elle procure une image holistique des besoins juridiques du client et permet de déterminer si des changements pourraient être apportés au modèle de prestation des services afin de mieux répondre à ces besoins.
- Les coûts par mesure d'assistance sont connus pour tous les programmes d'AJO sauf ceux des cliniques juridiques (les autres programmes d'AJO dont les coûts sont suivis comprennent le programme des certificats, le programme des avocats de service, le programme des avocats salariés et des avocats de service rémunérés à la journée).
- Elle fournit des données pour comparer les coûts des causes à d'autres programmes, aux années antérieures, à d'autres cliniques et à différents domaines du droit.
- La date du dossier le plus ancien permet de veiller à ce que les dossiers soient fermés et que le nombre de causes actives indiqué soit exact.



## 2<sup>e</sup> mesure

### Répartition des ressources

#### Objectif

- Déterminer le pourcentage de temps et de fonds consacrés à la prestation des services juridiques directs par rapport aux tâches administratives et autres fonctions.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle permet à AJO de connaître la proportion des membres du personnel qui fournissent des services juridiques directs par rapport aux fonctions administratives et autres fonctions .
- Elle aide à déterminer les domaines où des fardeaux administratifs existent et cherche des moyens de réduire ceux-ci.
- Elle fournit une mesure des coûts des services juridiques directs (reliés au dossier) en comparaison des coûts totaux, y compris les coûts administratifs.
- Elle fournit des données pour comparer les coûts des causes par rapport à d'autres programmes, aux années antérieures, à d'autres cliniques et à différents domaines du droit.



## 3e mesure

### Résultats des services et satisfaction des clients

#### Objectif

- Déterminer les résultats atteints/avantages pour le client ou le public et le coût moyen par cause afin d'obtenir ces résultats.
- Donner un indicateur de la qualité des services fournis aux clients.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle mesure la qualité du service fourni selon les principaux facteurs de satisfaction des clients : rapidité, facilité d'accès, satisfaction par rapport aux caractéristiques du personnel et résultat des services.
- Elle indique les résultats obtenus pour les fonds fournis.
- Elle aide à déterminer s'il y a eu des améliorations dans la satisfaction des clients et la qualité des services au fil du temps.
- Elle fournit une mesure globale du succès des services au client.
- Elle fournit des données pour une analyse des causes qui sont un succès/un échec/retirées et de l'efficacité du processus de triage et de l'évaluation du bien-fondé des causes afin de veiller à ce que les fonds publics soient dirigés vers des causes bien fondées.



## 4e mesure

### Clients servis c. service refusé (Admissibilité)

#### Objectif

- Déterminer le nombre de clients servis et non servis.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle fournit des données afin de cerner les lacunes dans le service, afin d'aborder les questions de capacité et de critères d'admissibilité et les autres raisons de refus de services.
- Elle permet à AJO de déterminer le nombre de clients servis et la quantité de services fournis.
- Elle aide à veiller à ce que toutes les collectivités de l'Ontario aient un accès similaire à des services et à ce que des services uniques soient disponibles pour des collectivités particulières.



## 5e mesure

Étape où les résultats du dossier sont obtenus avec l'intervention des cliniques

### Objectif

- Déterminer l'étape où les questions du client sont résolues.

### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle donne la capacité de comprendre quand des causes sont résolues et de déterminer si les conséquences d'un règlement précoce englobent une meilleure efficacité par rapport au coût et une satisfaction des clients plus élevée.
- Le règlement précoce des causes améliore l'efficacité du système judiciaire. Cette mesure aidera à appuyer les efforts que déploie AJO pour déterminer les possibilités de changement systémique dans le système judiciaire afin d'aider à améliorer l'efficacité, l'efficacité et la qualité du service.
- Le plus précoce le règlement d'une cause, le moins élevé le coût total et le plus faible l'impact global sur le système judiciaire et le plus bénéfique pour le client, ce qui peut accroître la satisfaction du client.



## 6e mesure

### Plaintes déposées et fondées

#### Objectif

- Déterminer les besoins non remplis et les préoccupations des clients.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle permet de recueillir des renseignements sur le nombre et le type de plaintes que les cliniques reçoivent ainsi que le niveau et la rapidité de règlement de ces plaintes.
- Elle permet de déterminer où se trouvent les problèmes en ce qui a trait à la mise en œuvre de programmes.
- Les plaintes sont un bon outil de gestion pour déceler les domaines demandant des améliorations.
- Elle permet d'assurer que les plaintes sont résolues selon les normes de services d'AJO.



## 7<sup>e</sup> mesure

### Temps d'intervention initiale pour l'évaluation du dossier

#### Objectif

- Établir le temps d'attente pour un client jusqu'à ce que la clinique décide de la marche à suivre par la clinique ou d'un renvoi.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle fournit un indicateur de la rapidité de la réponse à la demande de service(s) du client et de la mesure dont le client a accès aux services de la clinique.
- Temps d'attente standard = facteur de qualité.
- Elle veille à ce que le tri soit terminé à l'intérieur des normes de services établies.



## 8e mesure

### Grille d'évaluation de la gouvernance

#### Objectif

- Évaluer l'efficacité du conseil de la clinique en matière de surveillance de la clinique.

#### Pourquoi AJO a-t-elle besoin de cette mesure?

- Elle fournit une indication de la solidité du conseil de la clinique et de la structure de gouvernance.
- Les conseils des cliniques sont responsables de la surveillance du financement octroyé par AJO et des activités générales de la clinique, et ils doivent faire état de cette surveillance.
- AJO est responsable de veiller à ce que les fonds publics soient utilisés efficacement et à ce que les cliniques aient une structure de gouvernance solide.