



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

pour consultation

Présentation originale publiée en juillet 2013  
Révisée en septembre 2013



# 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 sollicite la rétroaction des cliniques au sujet 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.



## Historique des MR

Le projet de mesures du rendement pour les cliniques se fonde sur le guide des mesures du rendement de la fonction publique de l'Ontario (FPO).

Des recherches ont été effectuées et des pratiques exemplaires suivies aux fins de l'élaboration des mesures proposées dans le présent document.

Des travaux antérieurs effectués conjointement par AJO et des comités des cliniques, notamment le Comité consultatif sur les mesures intégrées de la performance (CCMIP), ont également été examinés et pris en considération.

AJO devait procéder à sa propre analyse des critères dont elle a besoin pour exécuter ses responsabilités de surveillance et élaborer les mesures du rendement des cliniques qu'elle présente dans le présent document.



# 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
- Communication avec 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





## Résultats globaux recherchés par les mesures du rendement des cliniques d'AJO

Respecter le mandat que la Loi sur les services d'aide juridique confère à AJO de « faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en fournissant, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité aux particuliers à faible revenu, partout en Ontario ».

Améliorer la supervision de la prestation des services du domaine de pratique des cliniques en mettant en œuvre des mesures du rendement et respecter les obligations qu'imposent à AJO la Loi sur les services d'aide juridique (LSAJ) et la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert.

Répondre aux recommandations que le vérificateur provincial a formulées dans sa vérification de l'optimisation des ressources de 2011 concernant AJO\*.

Fournir des services de qualité, efficaces et efficients dans le domaine de pratique des cliniques aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées.

\* Rapport annuel 2011 du Bureau du vérificateur général de l'Ontario ([http://www.auditor.on.ca/fr/rapports\\_fr/fr11/309fr11.pdf](http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr11/309fr11.pdf))



## 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



## 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

**Service refusé** : pour la 4e mesure, si les services ordinaires de la clinique ont été refusés aux clients ou si le client a été redirigé, l'utilisateur indique la raison du refus de service (liste déroulante)

*\* Les définitions sont à l'étude*



# 1re mesure

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

### Objectif/Résultat recherché (Révisé)



Des services juridiques fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites des ressources affectées (selon le CCMIP)

- ~~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.

### Révisions

- Mieux tenir compte des initiatives et des activités de rayonnement des cliniques → Ajouter les initiatives par catégories et enregistrer les heures; rechercher la meilleure manière de tenir compte du travail des cliniques spécialisées



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

### Répartition des ressources

#### Objectif/Résultat recherché (Révisé)



Des services juridiques fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites de ses ressources (selon le CCMIP)

- ~~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 existent des fardeaux administratifs et cherche des moyens de les réduire.
- 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.

#### Révisions

- Les définitions ne sont pas claires → Les définitions feront l'objet d'un examen
- Lors du calcul de l'affectation des ressources, les initiatives et les tâches administratives sont regroupées → Ajouter des options pour compter séparément les heures consacrées aux tâches administratives (RH, paie, achats, etc.) et celles consacrées aux initiatives



## 3e mesure

### Résultats des services et satisfaction des clients

#### Objectifs/Résultats recherchés (Révisé)



Des services juridiques excellents : des degrés de satisfaction de la clientèle les plus élevés quant aux services juridiques reçus (selon le CCMIP)



Des services juridiques qui satisfont à des normes professionnelles élevées (selon le CCMIP)

- 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.

#### Révisions

- Les clients pourraient vouloir répondre au sondage anonymement → Permettre au client de rester anonyme ou de lier ses réponses à un cas particulier



## 3e mesure

### exemple de révision

Révisions proposées en raison du désir des clients de répondre à titre anonyme au sondage sur la satisfaction des clients

#### Version courante

Type de représentation	Résultats des services	Comme exprimé par le client	Comme perçu par le personnel des cliniques	
		Dossiers	Dossiers	Initiatives
Représentation de la clinique	Succès	1145	625	165
	Succès partiel	675	221	562
	Échec	300	225	421
	Retrait/annulation	130	99	50
	Inconnu	25	36	10
	Total	2275	1206	1208
	Client auto représenté	Succès	1000	745
	Succès partiel	650	226	-
	Échec	250	212	-
	Retrait/annulation	130	105	-
	Inconnu	30	36	-
	Total	2060	1324	-

#### Version revue

Résultats des services	Comme exprimé par le client	Comme perçu par le personnel des cliniques	
	Dossiers	Dossiers	Initiatives
Succès	625	1145	165
Succès partiel	221	675	562
Échec	225	300	421
Retrait/annulation	99	130	50
Inconnu	36	25	10
Total	1206	2275	1208



## 4e mesure

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

#### Objectif/Résultat recherché (Révisé)



Repérage des obstacles systémiques et promotion d'améliorations visant à offrir un meilleur service aux clients (selon CCMIP)

- ~~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 le même accès aux services et à ce que des services uniques soient offerts aux collectivités particulières.

#### Révisions

- Souvent, on refuse d'offrir des services en raison du fait que l'affaire n'est pas bien fondée → Ajouter « Manque de bien-fondé de l'affaire » à la liste des motifs du refus.



## 5e mesure

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

### Objectifs/Résultats recherchés (Révisé)



Des services juridiques fournis dans l'intérêt du client et des résultats appropriés dans les circonstances particulières (selon le CCMIP)



Des services juridiques fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites des ressources affectées (personnes, argent et temps) (selon le CCMIP)

- ~~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.
- Plus le règlement d'une cause est précoce, moins le coût total est élevé et plus l'impact global sur le système judiciaire est faible et bénéfique pour le client, ce qui peut accroître la satisfaction du client.



## 6e mesure

### Plaintes déposées et fondées

#### Objectifs/Résultats recherchés (Révisé)

-  Des services juridiques qui satisfont à des normes professionnelles élevées (selon le CCMIP)
-  Repérage des obstacles systémiques et promotion d'améliorations visant à offrir un meilleur service aux clients (selon le CCMIP)
  - ~~– 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

#### Objectifs/Résultats recherchés (Révisé)

-  Des services juridiques excellents; des degrés de satisfaction de la clientèle les plus élevés quant aux services juridiques reçus (selon le CCMIP)
-  des services juridiques fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites des ressources affectées (personnes, argent et temps) (selon le CCMIP)
  - ~~– 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

#### Objectifs/Résultats recherchés (Révisé)

-  Amélioration des processus juridiques et des politiques en matière juridique et administrative qui touchent les personnes à faible revenu et les communautés défavorisées (selon CCMIP)
-  Maintien de liens et de racines dans la communauté pour assurer des services de qualité, efficaces et efficients qui répondent à ses besoins (selon CCMIP)
  - ~~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.



## Rétroaction faisant encore l'objet de considération

Quel est le facteur qui fait qu'une affaire est comptée dans le calcul du coût des affaires ordinaires?

- Facteur proposé : mandat/pas de mandat, toutefois la rétroaction a montré qu'il pourrait ne pas être le meilleur facteur
- À discuter plus tard → Dans quelles circonstances la clinique doit-elle obtenir un mandat (p. ex., en raison de l'assurance, de pratiques exemplaires, etc.)

Comment calculer le taux horaire afin de déterminer le coût moyen par affaire?

- Comment calculer le nombre normal d'heures par année en tenant compte des congés, vacances et jours de maladie?

Ajouter la saisie obligatoire des heures pour les initiatives et pour les tâches administratives?

- Lors du calcul de l'affectation des ressources, les initiatives et les tâches administratives sont présentement regroupées. Compter les heures pour chaque activité permettrait de séparer le nombre d'heures pour chacun des deux types de travail.

Les MR sont trop abstraites et ne rendent pas compte du travail particulier des cliniques

- Les cliniques peuvent créer leurs propres MR qu'ils peuvent utiliser pour leur rapport sur leurs activités particulières



# ANNEXE





## Comparaison entre les MR du CCMIP et celles d'AJO

OBJECTIF DES SERVICES QUI RELÈVENT DU DOMAINE DE PRATIQUE DES CLINIQUES : AJO fournira des services de haute qualité, efficaces et efficients, dans le domaine de pratique des cliniques aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées pour faciliter leur participation complète et équitable à la société reconnaissant que les cliniques sont à la base de la prestation des services d'aide juridiques qui relèvent du domaine de pratique des cliniques..

OBJECTIFS	1RE MR	2e MR	3e MR	4e MR	5e MR	6e MR	7e MR	8e MR
<b>QUALITÉ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des services juridiques complets</li> <li>Fournir des services juridiques qui satisfont à des normes professionnelles élevées</li> <li>Atteindre des niveaux élevés de satisfaction de la clientèle envers les services juridiques reçus</li> </ul>			X			X	X	
<b>Efficacité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des services juridiques dans l'intérêt du client et atteindre les résultats appropriés dans les circonstances particulières.</li> </ul>					X			
<b>EFFICIENCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire en sorte que les services juridiques soient fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites des ressources affectées (personnes, argent et temps)</li> </ul>	X	X			X		X	

À suivre...



## Comparaison entre les MP du CCMIP et celles d'AJO (suite)

<b>OBJECTIFS</b>	<b>1RE MP</b>	<b>2e MP</b>	<b>3e MP</b>	<b>4e MP</b>	<b>5e MP</b>	<b>6e MP</b>	<b>7e MP</b>	<b>8e MP</b>
<b>ÉQUITÉ ET ACCÈS :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cerner les obstacles systémiques et promouvoir des améliorations visant à offrir un meilleur service aux clients</li></ul>			X	X		X		
<b>COMMUNAUTÉS :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenir des liens et des racines dans la communauté pour assurer des services de qualité, efficaces et efficients qui répondent à ses besoins</li><li>• Aider les personnes et les communautés en réduisant la pauvreté et en améliorant le bien-être collectif</li></ul>								X
<b>RÉFORME SYSTÉMIQUE :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer les processus juridiques et les politiques en matière juridique et administrative qui touchent les personnes à faible revenu et les communautés défavorisées</li></ul>								X



## Points saillants de la révision des MR

District	Préoccupations des cliniques	Mesures proposées
1er MR	Mieux tenir compte des initiatives et activités de rayonnement des cliniques	Ajouter des catégories pour les initiatives et compter et saisir les heures
1er MR	MR sont trop abstraites	Le facteur de complexité sera saisi dans le profil de l'auteur de la demande dans le SGIC Les cliniques peuvent créer leur propres MR qu'ils peuvent utiliser pour leur rapport sur leurs activités particulières
2e MR	Lors du calcul de l'affectation des ressources, les initiatives et les tâches administratives sont présentement regroupées.	Ajouter des options pour compter séparément les heures consacrées à des tâches administratives (RH, paie, achats, etc)
3e MR	Les clients pourraient vouloir répondre au sondage anonymement	Permettre au client de rester anonyme ou de lier ses réponses à un cas particulier
4e MR	Souvent, on refuse d'offrir des services en raison du fait que l'affaire n'est pas bien fondée	Ajouter « Manque de bien-fondé de l'affaire » à la liste des motifs du refus
Renseignements généraux	Les définitions ne sont pas claires (p. ex., deni de service, service mandaté, etc)	Clarifier les définitions
Renseignements généraux	Les mesures ne tiennent pas compte du travail des cliniques spécialisées	Étudier des manières d'adapter les mesures de sorte qu'elles prennent en compte le travail des cliniques spécialisées



**NOUVEAU**

# CCMIP — modèle d'acheminement des services du domaine de pratique des cliniques aux MR

OBJECTIFS CLÉS	RÉSULTATS	INDICATEURS DE RÉUSSITE
<b>QUALITÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir des services juridiques complets</li><li>• Fournir des services juridiques qui satisfont à des normes professionnelles élevées</li><li>• Atteindre des niveaux élevés de satisfaction de la clientèle envers les services juridiques reçus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de sondage de clients remplis</li><li>• Nombre de sondage d'organismes remplis</li><li>• Nombre de cliniques évaluées</li><li>• Nombre de programmes de FPC que les cliniques ont produits ou auxquels ils ont apporté leur contribution</li><li>• Pourcentage du personnel des cliniques qui participent à des FPC ou entretiennent des relations de mentorat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourcentage de rétroaction positive des clients et des partenaires communautaires sur la qualité des services fournis</li><li>• Évaluation des programmes et à la vérification interne pour toutes les cliniques</li></ul>

À suivre...



# CCMIP — modèle d'acheminement des services du domaine de pratique des cliniques aux MR (suite)

OBJECTIFS CLÉS	RÉSULTATS	INDICATEURS DE RÉUSSITE
<b>Efficacité</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Fournir des services juridiques dans l'intérêt du client et atteindre les résultats appropriés dans les circonstances particulières.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre de services fournis par domaine du droit et<ul style="list-style-type: none"><li>Renvoi, conseils, services sommaires, dossier, éducation juridique communautaire, développement et réforme du droit</li></ul></li><li>Nombre de contacts avec les organismes par catégorie p. ex.,<ul style="list-style-type: none"><li>renvoi, travail en comité, projets communs et formation</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bénéfices pour le client par le biais de la rétroaction tirée des sondages des clients et/ou des organismes communautaires</li><li>Résultats en matière juridique rapportés par les cliniques au sujet de l'impact sur les clients et sur la communauté</li></ul>
<b>•EFFICIENCE</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Faire en sorte que les services juridiques soient fournis de manière à procurer des services optimaux dans les limites des ressources affectées (personnes, argent et temps)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Paramètres financiers du programme des cliniques (p. ex., le coût moyen des causes, le ratio par rapport à 10 000 \$)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Les nouvelles efficacités sont évaluées et communiquées aux autres cliniques, p. ex., recours à la technologie, simplification des processus, coordination des services aux clients avec les autres programmes/organismes servant la même clientèle et offrant une gamme de services similaire</li></ul>



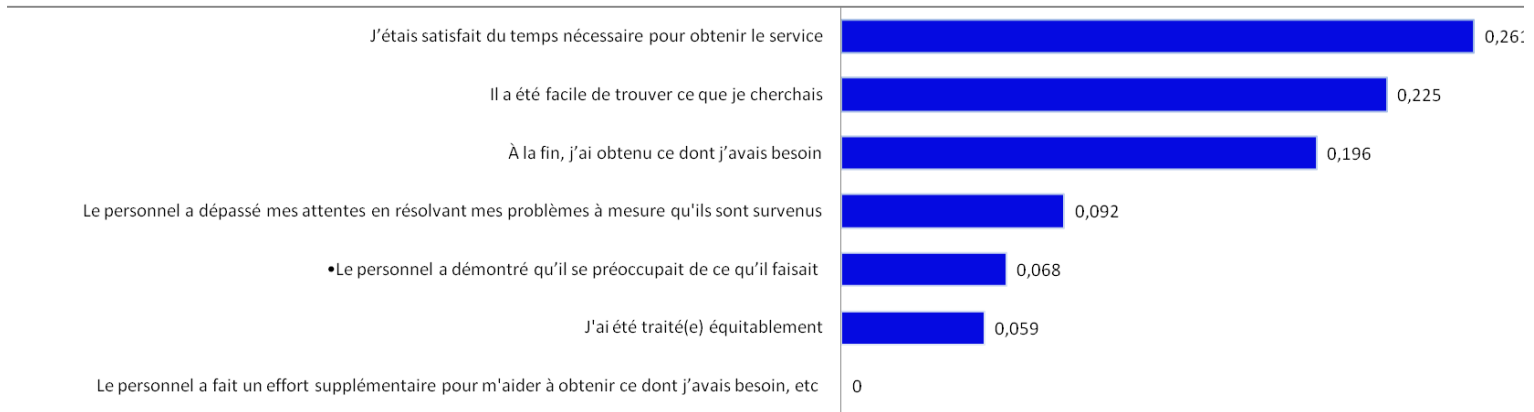
# L'Outil de mesures communes (OMC) : fondement des recherches

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