

Questions et réponses

Mise à jour : novembre 2014

Q 1. De quelle manière le Système de gestion de l'information dans les cliniques (SGIC) et les mesures du rendement sont-ils reliés?

R 1. Ils sont deux entreprises distinctes, mais corrélées. Le SGIC rendra possible la collecte des données nécessaires à l'élaboration des mesures du rendement. Les exigences du SGIC seront mises à jour si des changements sont apportés aux mesures du rendement.

Q 2. Quand les cliniques devront-elles soumettre des rapports sur les mesures du rendement?

R 2. Les cliniques pourront recueillir des renseignements sur les activités et les services des cliniques lorsque le SGIC sera mis en œuvre en juillet 2015. Les cliniques devront soumettre des rapports trimestriels à partir d'octobre 2015. Au début de la mise en œuvre, les délais de soumission des rapports seront souples. Lorsque les cliniques connaîtront bien le processus, les délais de rapports seront semblables à ceux du rapport financier trimestriel.

Q 3. Pourquoi Aide juridique Ontario (AJO) n'a-t-elle pas collaboré avec l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario (ACJCO) dès le début et élaboré des mesures du rendement appropriées aux cliniques au moyen d'un processus collaboratif?

R 3. AJO a dû faire sa propre réflexion et cerner ses besoins en se fondant sur ses obligations prévues par la *Loi sur les services d'aide juridique* et la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert et en tenant compte des recommandations du vérificateur général dans son rapport de 2011 sur l'optimisation des ressources, qui est antérieur à la consultation auprès des cliniques et de l'ACJCO, pour raffiner et améliorer les mesures du rendement en matière de reddition des comptes.

Q 4. Pourquoi AJO se concentre-t-elle sur des mesures quantitatives comme le coût moyen des causes au lieu de mesures sur la qualité des services fournis aux clients?

R 4. Les mesures du rendement doivent être considérées dans leur ensemble. La qualité de services est toute aussi importante pour AJO que le coût moyen des causes et le temps qui leur est alloué.

Q 5. Le projet des mesures du rendement n'arrive à saisir la complexité et l'effet systémique du travail exécuté par les cliniques et à en tenir compte.

R 5. Les projets font maintenant partie intégrante des mesures de la performance. En outre, AJO a collaboré avec les cliniques spécialisées à l'élaboration d'indicateurs pour saisir la complexité, la portée des répercussions et les résultats obtenus. Le SGIC sera modifié pour intégrer ces indicateurs pour les causes et les projets.

Q 6. Comment la complexité sera-t-elle prise en compte?

R 6. AJO travaille avec NetDexterity pour concevoir un menu déroulant dans le SGIC qui facilitera l'enregistrement de facteurs de complexité, conformément aux recommandations des cliniques spécialisées.

Q 7. Pourquoi les mesures du rendement ne vont-elles pas dans les détails?

R 7. AJO a voulu limiter le nombre de mesures du rendement au sujet desquelles les cliniques doivent produire un rapport à AJO, c'est pourquoi les mesures sont plutôt globales. Toutefois, les cliniques sont en mesure d'obtenir des rapports détaillés sur chacune des mesures.

Q 8. AJO aura-t-elle recours aux résultats des mesures du rendement pour refuser de financer une clinique?

R 8. Non. L'objectif des mesures du rendement est de fournir des données à l'appui des améliorations continues de la qualité des services des cliniques et du service à la clientèle, non pas de refuser ou de réduire le financement d'une clinique en particulier ou du système des cliniques dans son ensemble.

Q 9. Pourquoi les cliniques doivent-elles produire un rapport sur le coût moyen d'une cause?

R 9. AJO a rassemblé des renseignements sur le coût moyen des causes ou des interventions pour chacun de ses programmes, sauf pour les cliniques. AJO utilise le coût moyen pour déterminer si elle atteint ses objectifs stratégiques ou non, établir son budget et en faire le suivi et démontrer l'efficacité de ses services.

Q 10. Pourquoi AJO doit-elle mettre en œuvre des mesures du rendement?

R 10. La mise en œuvre des mesures du rendement s'inscrit dans le cadre des obligations qu'impose 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 et de la nécessité de répondre aux recommandations du vérificateur général dans son rapport de 2011 sur l'optimisation des ressources.

Q 11. Les cliniques ont exprimé des préoccupations liées au fait que les mesures du rendement pourraient entraîner une réduction de la qualité des services fournis aux clients.

R 11. Comme indiqué ci-dessus, les mesures du rendement doivent être considérées dans leur ensemble. La qualité de services est toute aussi importante pour AJO que le coût moyen des causes et le temps qui leur est alloué.

Q 12. AJO établira-t-elle des bases de référence et des cibles de mesures du rendement pour les cliniques?

R 12. Non, pas au départ. Cependant, au fur et à mesure que des renseignements sont récoltés et que la confiance dans les données est établie, il y aura un processus pour établir des cibles de rendement.

Q 13. AJO se servira-t-elle des mesures du rendement pour faire des comparaisons entre les cliniques, et entre les cliniques et les autres programmes?

R 13. Les comparaisons sont un bon outil d'analyse et elles éclaireront les discussions entre les vice-présidents régionaux d'AJO et les cliniques.

Q 14. AJO regroupera-t-elle les mesures de rendement pour créer un indice unique?

R 14. Non. Chaque mesure fournit des renseignements sur différentes facettes des services des cliniques et elle procure des données sur les activités de même que sur l'efficience, l'efficacité et la qualité des services. Chaque mesure sera évaluée individuellement.

Q 15. Les travaux sur les mesures du rendement effectués par les groupes de travail des cliniques ont-ils été pris en compte dans l'élaboration du projet de mesures du rendement?

R 15. Oui, toutes les mesures quantifiables des travaux antécédents ont été intégrées.

Q 16. AJO a-t-elle élaboré un modèle logique standard pour élaborer le projet des mesures du rendement?

R 16. Oui. Les modèles logiques se trouvent dans la présentation.

Q 17. Les mesures du rendement seront-elles modifiées par suite à la consultation?

R 17. Oui. AJO a apporté des modifications à l'ébauche initiale des mesures du rendement par suite à la rétroaction reçue jusqu'à maintenant.

Q 18. Certaines des définitions semblent obscures. AJO peut-elle fournir des éclaircissements?

R 18. AJO a revu et clarifié les définitions. Certaines auront besoin d'être raffinées lors de l'examen des exigences opérationnelles définitives du SGIC.

Q 19. Combien de travail additionnel est nécessaire pour entrer les données qui permettront de générer des mesures de la performance dans le SGIC?

R 19. Les cliniques doivent saisir des renseignements dans le SGIC pour gérer les causes. Les données nécessaires pour générer les mesures de rendement font partie des activités normales liées aux causes ou aux projets.

Q 20. Les cliniques auront-elles à comptabiliser leur temps?

R 20. Oui. Comptabiliser le temps est une pratique exemplaire dans la prestation des services juridiques. Le SGIC procure un outil convivial et rapide de comptabilisation du temps.

Q 21. Le temps de déplacement sera-t-il consigné dans le SGIC et pris en compte lors du calcul du coût?

R 21. Oui.

Q 22. Comment le taux horaire est-il calculé?

R 22. AJO propose que le calcul du taux horaire soit fondé sur 35 heures par semaine.

Q 23. Le temps des étudiants bénévoles et non payés sera-t-il saisi dans le SGIC?

R 23. Oui, le coût sera de 0 \$.

Q 24. Quelles composantes d'une cause seront comprises dans le calcul du coût d'une cause?

R 24. Toutes les activités relatives à la cause, y compris les débours, sont comprises dans le calcul du coût.

Q 25. Comment le coût des causes types menées par les cliniques spécialisées sera-t-il comptabilisé?

R 25. Les causes types seront entrées dans le SGIC. Le rapport établira une différence entre les causes standards et les causes types et fournira des renseignements sur les dépenses annuelles et le coût total des causes types.

Q 26. Pourquoi l'administration est-elle calculée comme résiduelle?

R 26. AJO ne voulait pas imposer un travail supplémentaire pour enregistrer les fonctions administratives. C'est pourquoi, comme les cliniques enregistreront des données sur les causes et les projets, l'administration sera calculée comme résiduelle. Le SGIC ne permet pas d'enregistrer le temps consacré à des tâches administratives qui ne sont pas liées directement à des causes ou à des projets.

Q 27. Les clients pourront-ils répondre à titre anonyme au sondage sur la satisfaction des clients?

R 27. Oui.

Q 28. Si une clinique effectue déjà un sondage annuel auprès de ses clients, aura-t-elle à abandonner cette activité?

R 28. Non. Comme AJO exige seulement quatre questions standards pour la mesure du rendement, elles peuvent être incluses dans le sondage existant.

Q 29. Les résultats du sondage seront-ils entrés dans le SGIC?

R 29. Non. Il n'y aura pas de changement au processus du sondage existant.

Q 30. Pourquoi la raison du refus de services est-elle importante?

R 30. Elle fournit des données quantifiables permettant de repérer les lacunes dans les services. Ces renseignements sont utiles à la production des dossiers d'analyse pour améliorer les services à la clientèle.

Q 31. Pourquoi AJO est-elle intéressée à la résolution précoce d'une cause ou d'un dossier?

R 31. Une résolution précoce des causes et des dossiers favorise l'amélioration des services aux clients.

Q 32. Pourquoi AJO est-elle intéressée à la résolution des causes avant et après l'audience

R 32. AJO a entendu les préoccupations des cliniques spécialisées selon lesquelles les causes ciblant la réforme du droit font généralement l'objet d'une audience, ce qui enlève toute valeur aux efforts de savoir quelles causes font l'objet d'une audience. AJO est d'accord et s'attend à ce que les causes des cliniques spécialisées fassent l'objet d'une audience. Pour la plupart des causes des cliniques générales, toutefois, un règlement précoce est généralement avantageux pour les clients et est le reflet d'un service aux clients efficace. AJO fera un suivi sur la mesure et l'examinera au fil du temps.

Q 33. Pourquoi la mesure du rendement relative au temps de réponse pour l'évaluation initiale d'un dossier a-t-elle été supprimée?

R 33. Certaines des cliniques consultées ont dit à AJO que les cliniques n'avaient pas de contrôle sur le temps qu'il fallait pour trouver et contacter un client et n'avaient aucune incidence sur le succès de cette mesure.

Q 34. La nouvelle Grille d'évaluation de la gouvernance remplacera-t-elle l'outil de déclaration annuelle des avocats?

R 34. Oui. La nouvelle Grille d'évaluation de la gouvernance remplacera la Déclaration annuelle des avocats. Elle se fonde sur l'ancienne Déclaration annuelle des avocats et les critères établis par le programme de normes Imagine Canada qui vise à accroître la confiance du public dans le secteur sans but lucratif. En outre, le Groupe de soutien des conseils d'administration des cliniques appuie la Grille d'évaluation.

Q 35. AJO aura-t-elle accès à des renseignements confidentiels dans la banque de données du SGIC?

R 35. Non.

Q 36. La production des rapports pour AJO sera-t-elle plus facile que maintenant?

R 36. Oui. La mise en œuvre du SGIC fera en sorte que les rapports à AJO répondent aux besoins des cliniques en matière de statistiques et de mesures du rendement.

Q 37. Les cliniques auront-elles la possibilité de revoir le rapport avant qu'il ne soit envoyé à AJO?

R 37. Oui. Les directeurs généraux et les conseils des cliniques pourront revoir les rapports générés par le SGIC et ajouter des remarques avant que le rapport soit envoyé à AJO.

Q 38. AJO rationalisera-t-elle les exigences en matière de renseignements que les cliniques doivent produire?

R 38. Oui. AJO effectuera un examen de tous les renseignements requis et des échéances en considération des rapports des mesures du rendement.