

# AVIS : Mesures du rendement des cliniques

---

Merci aux cliniques, aux groupes de travail et à l'ACJCO des commentaires judicieux qu'ils ont fournis pendant le processus de consultation sur l'élaboration des mesures du rendement des cliniques.

AJO a présenté les mesures du rendement révisées au conseil d'administration d'AJO à l'automne. Le conseil a accepté les mesures présentées. L'objet du présent avis est de vous présenter brièvement le processus, les commentaires reçus et les changements qui ont été apportés aux mesures du rendement originales après les consultations auprès des cliniques

La mise en œuvre de mesures du rendement s'inscrit dans le cadre des 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*. En outre, ces mesures du rendement répondent aux recommandations que le vérificateur provincial a formulées dans sa vérification de l'optimisation des ressources de 2011 concernant AJO. La soumission d'un rapport sur les mesures précisées sera obligatoire pour toutes les cliniques. Ces mesures du rendement sont les premières à être mises en œuvre pour des cliniques; elles changeront avec le temps au fur et à mesure que d'autres renseignements sont récoltés et que des ajustements sont apportés.

## **Processus de consultation :**

Le processus de consultation a commencé par la publication et l'affichage du document de consultation sur les mesures du rendement des cliniques d'AJO au printemps 2013. Ont suivi 19 séances de consultation avec des cliniques juridiques pour solliciter leurs commentaires sur l'ébauche de mesures du rendement. Les diapositives des consultations et les questions et réponses ont été modifiées selon les commentaires reçus et affichées à nouveau sur le site Web d'AJO. D'autres téléconférences ont eu lieu avec des cliniques en juillet et août 2014 pour établir un rapport d'étape et décrire le produit final qu'AJO entend proposer à son conseil d'administration.

## **Inquiétudes exprimées :**

Les cliniques ont exprimé principalement des préoccupations concernant la 1<sup>re</sup> mesure du rendement, le coût moyen par cas, la 2<sup>e</sup> mesure du rendement, l'allocation des ressources et la façon dont les données sur le rendement seront utilisées par Aide juridique Ontario.

Les cliniques craignaient qu'AJO utilise les données sur le coût moyen par cas et l'allocation des ressources pour éliminer ou réduire les fonds aux cliniques. Les mesures du rendement seront utilisées pour favoriser les améliorations continues de la qualité dans les cliniques dans l'objectif d'optimiser l'accès à la justice pour les clients. Les mesures démontrent si la clinique atteint ses objectifs stratégiques et son mandat, facilitent la prise des décisions et favorisent des améliorations continues, tout en assurant le respect des obligations en matière de responsabilisation et de transparence envers le public. Des mesures du rendement n'ont pas été élaborées pour éliminer ou réduire les fonds à des cliniques individuelles ou au système entier des cliniques.

### **Changements apportés à la suite des consultations :**

Exemples des changements qui ont été apportés aux mesures du rendement à la suite des consultations :

1. Selon les conseils des cliniques spécialisées, des indicateurs ont été ajoutés aux mesures du rendement pour saisir la complexité, la portée de l'impact et les résultats atteints. Ces renseignements permettront d'évaluer l'impact systémique des cliniques au sein du secteur du droit des pauvres.
2. Selon les recommandations de l'ACJCO, des indicateurs de la qualité pour le travail qui n'est pas lié aux dossiers ont été ajoutés et seront remplis par les cliniques et soumis une fois par année à AJO.
3. Aux fins du calcul des dépens, des heures standard par semaine seront calculées en se fondant sur des semaines de 35 heures (auparavant 36,25 heures) et des salaires de particuliers seront utilisés.
4. Les heures passées sur des projets seront enregistrés et signalés dans le cadre de la 2<sup>e</sup> mesure du rendement.
5. Les sondages auprès des clients seront anonymes et pourront être menés comme ils le sont actuellement par toutes les cliniques, en insérant quatre indicateurs obligatoires.
6. Les raisons expliquant pourquoi un service complet n'a pas été fourni ont été étoffées.
7. La 7<sup>e</sup> mesure du rendement, le temps de réponse initiale à l'évaluation du dossier, a été annulée.
8. La pondération des indicateurs de gouvernance a été éliminée et les options de réponse étendues pour inclure « en traitement ».

### **Rapport sur les mesures du rendement par le Système de gestion de l'information dans les cliniques (SGIC) :**

Le SGIC sera utilisé pour suivre et produire des rapports pour la plupart des mesures. La Grille d'évaluation de la gouvernance, la qualité des activités qui ne sont pas liées aux cas, la satisfaction de la clientèle et les statistiques sur les plaintes seront enregistrés et déclarés hors de la base de données du SGIC. L'annexe G (voir le site Web d'AJO) indique les détails qui seront récupérés du SGIC et les éléments qui seront récoltés en dehors du SGIC.

Il est prévu que le Système de gestion de l'information dans les cliniques (SGIC) puisse capturer des données en juillet 2015, et le premier rapport trimestriel devrait être prêt le 31 octobre 2015. Les cliniques généreront des rapports du SGIC, entreront des commentaires et soumettront des documents à AJO.

Veillez communiquer le présent avis aux membres de votre conseil. Je me tiens à votre disposition pour répondre aux questions.

Merci.

... conseillère en programme et aux cliniques au nom de la RGT  
Ressources disponibles : ([link to LAO website](#))...etc