



*Ministère du Procureur général*

# **Division des services aux tribunaux**

## Rapport annuel 2004-2005





## Table des matières

Message du sous-procureur général .....	i
Communication de la sous-procureure générale adjointe .....	ii
<b>Chapitre 1 : Présentation de la Division des services aux tribunaux .....</b>	<b>1</b>
Mission .....	1
Services de base .....	1
Faits saillants de la rentrée des tribunaux .....	1
Rôle de la sous-procureure générale adjointe .....	3
Structure régionale .....	3
Directrices et directeurs régionaux .....	3
Portraits des régions .....	4
Soutien interne .....	11
Directrices et directeurs ministériels .....	11
<b>Chapitre 2 : Introduction aux tribunaux de l'Ontario .....</b>	<b>13</b>
La Cour d'appel de l'Ontario .....	13
La Cour supérieure de justice .....	13
La Cour de justice de l'Ontario .....	14
La magistrature .....	15
<b>Chapitre 3 : Survol des activités de 2004-2005 .....</b>	<b>16</b>
Les tribunaux de droit criminel .....	16
Les tribunaux de droit civil .....	17
Les tribunaux de la famille .....	18
<b>Chapitre 4 : Initiatives de la Division en 2004-2005 .....</b>	<b>19</b>
Accès à la justice .....	19
Collaboration avec nos partenaires du secteur de la justice .....	20
Service à la clientèle .....	21
Gestion des installations judiciaires .....	22
Modernisation de la prestation des services .....	23
Planifier l'avenir .....	23
<b>Chapitre 5 : Rapport sur les ressources .....</b>	<b>25</b>
Ressources humaines par région .....	25
Recettes par région .....	25
État des dépenses .....	26
<b>Annexe A : Plan quinquennal de la Division des services aux tribunaux 2004-2005 à 2008-2009 .....</b>	<b>A1</b>
<b>Annexe B : Tendances sur cinq ans dans les tribunaux Données statistiques pour les exercices 2000-2001 à 2004-2005 .....</b>	<b>B1</b>



## Message du sous-procureur général

La Division des services aux tribunaux est une grande division opérationnelle au sein du ministère du Procureur général, qui est investie d'un mandat vaste et important. La Division offre des services d'administration des tribunaux au réseau de greffes le plus important et le plus achalandé du Canada. Compte tenu de l'existence de 183 cours à la grandeur de la province, le personnel des tribunaux fournit des services de renseignement et de classement au public aux comptoirs du greffe, tient les dossiers du tribunal, fournit un soutien aux juges en salles d'audience, gère les jurys, fait appliquer des programmes de médiation civile et familiale et met à exécution les ordonnances du tribunal, entre autres services.

Le service à la clientèle de qualité est hautement prioritaire pour la Division. Cette année, la Division a instauré un sondage annuel en vue d'évaluer la satisfaction de la clientèle par rapport aux services des comptoirs des tribunaux. Les résultats du sondage montraient de façon constante des niveaux élevés de satisfaction de la clientèle dans l'ensemble de la province. Le présent rapport donne un aperçu des détails du sondage.

Cette réussite est imputable au personnel et aux gestionnaires de la Division, qui veillent à servir le public en s'assurant de la qualité élevée des services des tribunaux de l'Ontario.

Elle repose en outre sur de solides relations de travail marquées au coin de la collaboration qui se sont bâties

entre la Division et la magistrature, les avocats ainsi que de nombreux autres participants au système de justice. Le Ministère s'engage à respecter ces relations et à faire fond sur celles-ci.

Les pages qui suivent fournissent des renseignements sur les réalisations de la Division au cours de la dernière année et décrivent les engagements de la Division pour l'avenir. Dans le cadre de notre orientation vers le service à la clientèle, j'invite les membres du public à formuler leurs commentaires sur les initiatives décrites dans le présent rapport. N'hésitez pas à communiquer avec le Ministère par courrier électronique à [attorneygeneral@jus.gov.on.ca](mailto:attorneygeneral@jus.gov.on.ca).

Je félicite la Division de son rendement et j'espère pouvoir continuer à compter sur le soutien de la Division des services aux tribunaux dans le cadre des travaux du ministère en vue d'améliorer le système de justice en Ontario.

A handwritten signature in cursive script, reading "Murray Segal".

Murray Segal  
Sous-procureur général  
Avril 2005



## Communication *de la* sous-procureure générale adjointe

J'ai le plaisir de soumettre notre Rapport annuel sur les activités de la Division des services aux tribunaux pour l'exercice qui a commencé le 1<sup>er</sup> avril 2004 et s'est terminé le 31 mars 2005. La Division des services aux tribunaux a pour mandat d'assurer des services aux tribunaux modernes et professionnels qui favorisent la prestation de services judiciaires accessibles, équitables, rapides et efficaces. Les pages qui suivent décrivent certaines des initiatives entreprises par la Division au cours du présent exercice pour réaliser ce mandat.

L'un des thèmes cruciaux cette année a été l'amélioration de l'accès à la justice en Ontario. La Division des services aux tribunaux (DST) a instauré un mécanisme de dispense des frais dans les affaires instruites devant les tribunaux civils, des petites créances et de la famille, pour s'assurer que les parties au litige à faible revenu ne se voient pas refuser l'accès à la justice en raison de leur situation financière. Les Centres d'information sur le droit de la famille ont été étendus dans toute la province pour améliorer l'accès à l'information. La Division a participé activement au Comité sur l'accessibilité du juge en chef McMurry et a fait des investissements pour répondre aux besoins des personnes handicapées. L'usage de la technologie du vidéo s'est répandue pour garantir l'accès à la justice dans les collectivités éloignées, en particulier dans le nord de l'Ontario. Les salles de délibération du jury ont été rénovées pour offrir des installations confortables et ergonomiques aux membres du jury lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions essentielles de service public et de nouveaux signes ont été posés au palais de justice pour augmenter la visibilité des salles d'audience.

En outre, la Division s'est surtout employée à déterminer et à adapter les meilleures pratiques et une bonne gestion. L'activité d'apprentissage de la Division en 2004 a fourni aux gestionnaires des tribunaux une occasion de mettre en commun les meilleures pratiques applicables aux tribunaux criminels, et la DST a commencé à mettre en œuvre de

nouvelles meilleures pratiques dans le cadre du Protocole de gestion des dossiers criminels. La Division a travaillé de concert avec la magistrature et avec les usagers des tribunaux pour élaborer des mesures de notre rendement et a mis en œuvre notre premier sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle afin de nous aider à répondre aux besoins des usagers des tribunaux.

Il a été établi qu'une communication efficace est essentielle à la Division, compte tenu, en particulier, du grand nombre d'intervenants du système de justice qui sont interdépendants et qui interagissent avec les tribunaux sur une base quotidienne. Les membres de notre Comité de gestion de la Division se sont rencontrés en octobre 2004 en vue d'une séance de planification portant sur la façon d'améliorer les communications internes et externes et cette question sera au centre de la prochaine activité d'apprentissage de la Division prévue pour 2005.

Des renseignements sur ces initiatives et sur de nombreuses autres initiatives de la Division se trouvent dans le présent rapport. Ce rapport englobe également notre Plan quinquennal qui expose nos engagements pour l'avenir et des statistiques complètes sur l'activité judiciaire des cinq dernières années. J'espère que cet aperçu saura vous renseigner sur les différentes méthodes de travail employées par la Division des services aux tribunaux pour veiller à ce que d'excellents services soient offerts par les tribunaux au public, à la magistrature et à nos nombreux intervenants.

A handwritten signature in black ink, reading "Debra Paulseth". The signature is fluid and cursive, with the first name being the most prominent.

Debra Paulseth  
Sous-procureure générale adjointe,  
Division des services aux tribunaux  
Avril 2005