

## 1. Indépendance

[Remarque : Le format de la première section diffère de celui des autres sections. Il est beaucoup plus détaillé et il peut permettre d'illustrer à quel point plus de conseils peuvent être offerts pour les classements.]

### Mesures de l'indépendance

### Classement

1. Établissement du tribunal—Le tribunal est-il établi par une loi?	0 Non	5 Oui				
2. Financement—Quel niveau de contrôle le tribunal exerce-t-il sur ses propres budget et dépenses?	0 Faible	1	2 Moyen	3	4	5 Élevé
<p><b>Faible:</b> Le tribunal est subventionné à partir du budget du ministère relevant du portefeuille, qui détermine les priorités budgétaires, contrôle les dépenses et peut réaffecter le budget du tribunal aux autres secteurs de programmes.</p> <p><b>Moyen:</b> Le tribunal est subventionné à partir d'un crédit voté pour un service judiciaire et juridique, conjointement géré par les chefs de la compétence.</p> <p><b>Élevé:</b> Le tribunal est un organisme indépendant avec ses propres crédits votes par le Parlement et il est chargé de ses propres budget et dépenses.</p>						
3. Ressources—Quel niveau de contrôle le tribunal exerce-t-il sur ses installations et services?	0 Faible	1	2 Moyen	3	4	5 Élevé
<p><b>Faible:</b> Le tribunal se trouve ou occupe un siège dans des locaux partagés avec ou offerts par l'organisme hôte dont il examine les décisions et en dépend pour offrir les installations et les services.</p> <p><b>Moyen:</b> Le ministère offre un hébergement, une gestion des installations, des services de sécurité, du matériel informatique, des services intégrés, une gestion du personnel et tout autre service selon les modalités convenues entre le président/président du comité et le chef.</p> <p><b>Élevé:</b> Le tribunal contrôle ses locaux et, au cours d'une année donnée, dispose des fonds sécurisés et suffisants pour assurer la prestation des ressources, des installations et des services dont il a besoin pour accomplir ses fonctions.</p>						
4. Direction—Quel niveau de pouvoirs le président/président du comité exerce-t-il sur le personnel et les opérations du tribunal?	0	1	2	3	4	5
	Faible		Moyen		Élevé	

<p><b>Faible:</b> Le président/président du comité peut avoir des pouvoirs ou des délais limités, et dépend du ministère ou de l'organisme hôte afin de gérer le nombre de dossiers, les opérations et l'administration du tribunal. La Loi ne fait aucune mention de dispositions touchant le personnel du tribunal.</p> <p><b>Moyen:</b> Le président/président du comité a la responsabilité ultime de gérer le nombre de dossiers et l'administration du tribunal, mais ne peut déléguer les fonctions de gestion et d'administration faute de membres ou de personnel principaux ou à temps plein. Le ministère doit offrir des installations de répertoire au tribunal et tout personnel qui peut être nécessaire; et le personnel agit sous la gouverne du gestionnaire du personnel principal du tribunal, qui relève conjointement du ministère et du président/président du comité.</p> <p><b>Élevé:</b> Le président/président du comité a les pouvoirs légaux de gérer et de diriger le système de gestion des dossiers du tribunal, la création des comités et l'attribution des présidents du conseil d'administration et de l'administration générale, et peut déléguer les fonctions au Registraire ou aux autres membres. Le tribunal est un organisme légalement constitué aux fins de l'embauche et de la gestion de son personnel. Le président/président du comité est le chef de la direction du tribunal et le gestionnaire du personnel principal relève directement du président/président du comité.</p>						
<p>5. Processus de nomination—Quel niveau de mérite, de transparence et d'absence d'ingérence politique le processus de nomination exerce-t-il?</p>	0	1	2	3	4	5
	Faible		Moyen		Élevé	

<p><b>Faible:</b> Nominations du ministre. Mis à part les qualifications légales, les critères sont établis selon une formule ad hoc, implicite et opaque. Le processus d'évaluation et le comité sont gérés par le ministère. Un membre du cabinet du ministre peut siéger au comité. Le président fait l'objet d'une consultation à propos des besoins du tribunal.</p> <p>L'adéquation des candidats n'est pas évaluée par rapport aux autres et n'est pas non plus évaluée contre des critères explicites ou ne repose pas sur des données probantes exemplaires.</p> <p>Les recommandations sont formulées par le ministère. Les consultations sont déterminées selon les procédures énoncées par le cabinet. Aucune explication n'est requise.</p> <p><b>Moyen:</b> Le gouverneur (général) en conseil à propos de la nomination du ministre relevant du portefeuille. Les candidats tiennent compte des qualifications légales et des critères généraux.</p> <p>Le ministère surveille le processus d'évaluation, crée le comité en consultation avec le président/président du comité et assure le respect des politiques gouvernementales.</p> <p>Un comité évalue l'adéquation relative de chaque candidat selon les critères généraux convenus par le comité. Le président/président du comité commente les recommandations du comité.</p> <p>Le ministre doit consulter un autre ministre ou cabinet à propos des nominations. Le ministre peut être tenu de justifier le processus de nomination auprès du cabinet.</p> <p><b>Élevé:</b> Le gouverneur (général) en conseil à propos de la nomination du ministre de la Justice.</p> <p>Les critères d'évaluation fondés sur les compétences sont fournis aux candidats pour qu'ils en tiennent compte.</p> <p>Le président surveille le processus d'évaluation, crée le comité d'évaluation et assure le respect des procédures exigées par le ministre.</p> <p>Un comité évalue l'adéquation relative de chaque candidat selon les critères fondés sur les compétences et les données probantes.</p> <p>Le président/président du comité recommande les candidats adéquats au ministre selon l'évaluation du comité, avec soit une liste abrégée ou classée ou un nom par poste à pourvoir. Le ministre peut consulter le président à propos des nominations proposées. Aucune personne ne peut être nommée sans la recommandation du président/président du comité. [Remarque : Voir l'art. 14(4) de <i>Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux</i>. – <a href="https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/09a33">https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/09a33</a>]</p>	0	1	2	3	4	5
6. Processus de renouvellement— Quel niveau de mérite, de transparence et d'absence d'ingérence politique le processus de renouvellement exerce-t-il?	Faible		Moyen		Élevé	

<p><b>Faible:</b> Les titulaires peuvent solliciter un nouveau mandat par voie d'un concours externe et être évalués en vertu des même processus et critères.</p> <p>Aucune procédure ne précise les calendriers de notification. La notification peut être signifiée avant ou même après la fin du mandat.</p> <p>Un changement de gouvernement mène au non-renouvellement de plupart des membres.</p> <p><b>Moyen:</b> Le membre obtient un avis de non-renouvellement d'au moins six mois. Le président/président du comité recommande le renouvellement ou le non-renouvellement au ministre, après l'évaluation objective et impartiale par le tribunal du rendement du membre.</p> <p><b>Élevé:</b> Aucun membre ne peut être renouvelé sans la recommandation du président/président du comité. Le classement le plus élevé serait attribué dans le cas où le président/président du comité a le pouvoir de renouveler les membres. Les membres confrontés à un non-renouvellement peuvent solliciter une révision par un conseil indépendant.</p>						
<p>7. Durée du mandat et conditions—Quel niveau de durée et de garantie le mandat du membre obtient-il et dans quelle mesure les modalités et conditions appuient-elles la sécurité et l'indépendance décisionnelle du membre?</p>	0	1	2	3	4	5
	Faible		Moyen		Élevé	
<p><b>Faible:</b> Les nominations et/ou renouvellements sont d'une durée de moins de deux ans. Il n'y a aucun engagement à offrir toute notification préalable d'un non-renouvellement.</p> <p>Un membre est admissible à une rémunération déterminée de temps à autre par le ministre ou le gouverneur à l'égard du membre. Les révisions de taux sont peu fréquentes, soustraites à tout principe et opaques.</p> <p>Un membre conserve son poste selon les modalités et conditions prévues par la Loi ou selon toute autre décision écrite formulée par le ministre.</p> <p><b>Moyen:</b> Le membre obtient un avis de non-nomination d'au moins six mois. Les taux sont établis par le gouverneur ou le ministre pour les catégories de membres et précisés dans la lettre de nomination. Les taux peuvent être majorés durant le mandat.</p> <p>Un membre occupe un mandat selon les conditions énoncées dans la Loi et toute condition (non conforme à la Loi) telle que décidée par le gouverneur ou le ministre et énoncée dans la lettre de nomination. Il y a une limite au nombre maximal d'années que les membres peuvent siéger, mais des dérogations peuvent être formulées par le ministre ou le gouvernement selon des critères transparents.</p> <p><b>Élevé:</b> Les taux pour les catégories de membres sont établis et publiés par un tribunal légal, sont révisés à intervalles périodiques et ne peuvent être réduits durant le mandat.</p> <p>Un membre occupe un mandat selon les conditions énoncées dans la Loi. Si elles n'y sont pas énoncées, il y a une limite au nombre maximal d'années que les membres peuvent siéger ou, s'il y a une limite, des dérogations peuvent être formulées par le président/président du comité selon des critères transparents.</p>						

8. Extinction de mandat—Quel niveau de protection les membres ont-ils contre une extinction de mandat?	0 Faible	1	2 Moyen	3	4	5 Élevé
<p><b>Faible:</b> Le ministre peut éliminer un membre d'un poste à tout moment, sans devoir se plier à des exigences légales explicites quant aux motifs ou au processus.</p> <p>Les motifs flous, p.ex., l'insouciance, l'incompétence, l'inefficacité, l'omission ou l'incapacité d'accomplir ses fonctions de manière satisfaisante; le manquement au code de conduite établi ou au rendement convenu.</p> <p>Le gouverneur ou le ministre peut suspendre un membre selon les mêmes motifs que ceux applicables à l'élimination. Il n'y a aucune limite temporelle sur la suspension et aucune disposition prévoyant un processus après la suspension.</p> <p><b>Moyen:</b> Le gouverneur ou le ministre peut éliminer un membre, s'il est satisfait que des motifs existent, sans aucune exigence légale explicite quant au processus.</p> <p>Les motifs plus vastes, p. ex., négligence d'accomplir son devoir, ou inconduite prouvée par le gouverneur.</p> <p>Le gouverneur peut éliminer un membre selon une recommandation formulée par le ministre, ou le président peut suspendre un membre, si des motifs d'élimination existent, et doit instaurer des processus d'enquête, de signalement et d'audience, menant soit au processus d'élimination ou au retrait de la suspension.</p> <p><b>Élevé:</b> Le gouverneur peut éliminer le membre seulement par suite d'une allocution présentée à la fois par les Chambres du Parlement OU le gouverneur peut l'éliminer selon les recommandations formulées par le ministre après un processus de suspension, d'enquête, de signalement, de justice naturelle et de consultation auprès du président.</p> <p>Un mauvais comportement/une incapacité avérés (même règle que pour le processus judiciaire).</p>						
9. Immunité et protection—Quel niveau de protection les membres ont-ils contre toute responsabilité légale ou convocation à titre de témoins?	0 Faible	1	2 Moyen	3	4	5 Élevé
<p><b>Faible:</b> Aucune immunité légale pour les membres. L'immunité dépend des règles de common law.</p> <p><b>Moyen:</b> Un membre n'est pas personnellement responsable de tout geste ou de toute omission effectué de bonne foi dans l'exécution présumée de ses fonctions devant le tribunal; et il ne peut être obligé de témoigner ou de produire des documents liés aux instances, sauf dans les circonstances prévues dans la Loi.</p> <p><b>Élevé:</b> Un membre jouit de la même protection et de la même immunité que celles dont dispose un juge de la Cour suprême dans l'exercice de ses fonctions de juge.</p>						

10. Pouvoirs—Quel niveau de pouvoirs le gouvernement a-t-il d'orienter, de réviser ou de renverser les décisions du tribunal?	0 Faible	1	2 Moyen	3	4	5 Élevé
<p><b>Faible:</b> Le ministre peut offrir une directive écrite qui lie le tribunal, à condition qu'elle soit légitime. La Loi autorise le ministre ou l'organisme à révoquer une décision ou un ordre du tribunal ou à y mettre fin, ou encore à modifier son fonctionnement ou son effet.</p> <p><b>Moyen:</b> Le tribunal doit appliquer un énoncé légitime de la politique qui a été attesté par le ministre. Aucun organe exécutif ou ministre n'a le pouvoir de révoquer, de renverser ou de modifier une décision prise ou confirmée par le tribunal.</p> <p><b>Élevé:</b> Le tribunal est libre d'appliquer une politique gouvernementale ou d'y déroger au moment de réviser une décision conformément aux règles de common law. La Loi stipule explicitement qu'aucun ministre ou fonctionnaire ou organe exécutif ne peut renverser ou modifier une décision du tribunal dans une affaire. Le gouvernement a des restrictions concrètes sur le pouvoir des ministres ou de tout autre personnel politique d'interdire tout contact avec le tribunal à propos de dossiers actifs particuliers.</p>						

11. Évaluation globale de l'indépendance du tribunal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Faible					Élevé					

## 2. Influence du tribunal et gérance efficace

### Mesures de l'influence

### Classement

14. Le tribunal s'est-il doté d'une vision qui se traduit en priorités et objectifs concrets et mesurables?	0 Non	1	2 En partie	3	4	5 Oui
15. La vision du tribunal est-elle adéquatement diffusée aux parties prenantes?	0 Non	1	2 En partie	3	4	5 Oui
16. La gestion du changement est-elle proactive et efficace afin de s'adapter pour répondre aux besoins futurs?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours
17. Le tribunal est-il doté d'une équipe de direction qui se réunit régulièrement?	0 Non	1	2 En partie	3	4	5 Oui
18. L'équipe de direction favorise-t-elle une culture organisationnelle qui encourage et inspire l'amélioration continue et l'innovation?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours

19. Le tribunal publie-t-il ses résultats et fournit au public de l'information sur sa prestation de services sur une base régulière?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Jamais		Parfois			Toujours

20. Évaluation globale de l'influence et de la gérance du tribunal	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
	Médiocre								Supérieure		

### 3. Traitement équitable

#### Mesures du traitement équitable

#### Classement

#### Pointage

21. Le tribunal promeut-il son obligation de fournir une audience juste et équitable?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Jamais		Parfois			Toujours	
22. Le service d'interprète est-il fourni gratuitement par le tribunal dans toutes les langues de la collectivité?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Jamais		Parfois			Toujours	
23. Le tribunal promeut-il la compétence culturelle à ses membres et à son personnel par la formation continue et la pratique?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Jamais		Parfois			Toujours	
24. Les audiences sont-elles publiques? (Répondre « oui » si la loi habilitante permet des audiences à huis clos; oui ou non si la loi n'interdit pas la présence du public.)	<b>0</b>	<b>5</b>					
	Non	Oui					
25. Toutes les audiences sont-elles enregistrées?	<b>0</b>	<b>5</b>					
	Non	Oui					
26. Les parties (et le public) peuvent-elles obtenir une copie (ou une transcription) de l'enregistrement des audiences à un coût raisonnable?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Jamais		Parfois			Toujours	
27. Les parties bénéficient-elles d'un mécanisme d'appel efficace et équitable à l'égard des décisions du tribunal?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Non		En partie			Oui	

28. Capacité globale du tribunal à offrir un traitement juste et équitable	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
	Médiocre								Supérieure		

### 4. Accessibilité

#### Mesures de l'accessibilité

#### Classement

29. Avez-vous mis en place un système de gestion particulière à l'égard des parties qui se représentent seules?	<b>0</b>	<b>5</b>
	Non	Oui

30. Les frais exigés par le tribunal sont-ils raisonnables et proportionnels à la nature de l'instance?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours (ou sans objet)
31. Offrez-vous une réduction ou une exonération de frais selon la situation financière d'une partie?	0 Non	5 Oui			
32. Votre tribunal offre-t-il la transmission électronique de documents?	0 Non	1	2 3 En partie	4	5 Oui
33. Les parties peuvent-elles procéder par téléphone ou par visioconférence afin de réduire le temps et les coûts associés aux déplacements?	0 Non	5 Oui			
34. Publiez-vous des guides d'information sur les principaux champs de compétence du tribunal?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
35. Le site Internet de votre tribunal est-il convivial et facile d'accès?	0 Non	5 Oui			
36. Offre-t-on un accès à des services <i>pro bono</i> et les parties sont-elles informées de ces services?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
37. Votre personnel est-il formé pour renseigner les visiteurs et les usagers du Tribunal sur les procédures et autres informations pratiques?	0 Non	5 Oui			
38. Avez-vous un comptoir de renseignements ou un bureau d'accueil afin d'aider les visiteurs et les usagers?	0 Non	5 Oui			
39. Est-il permis de tenir des audiences ailleurs qu'au bureau principal du tribunal afin de réduire les coûts et le temps de déplacement des parties?	0 Non	5 Oui			

40. Tenez-vous des audiences selon un horaire qui pourrait accommoder les parties (le soir ou la fin de semaine, par exemple)?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
41. Les personnes âgées ou handicapées ont-elles facilement accès aux installations et aux processus du tribunal?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
42. La salle d'attente et les salles d'audience sont-elles équipées et aménagées convenablement?	0 Non	5 Oui			
43. Y a-t-il des salles disponibles pour permettre aux avocats et autres représentants de rencontrer leurs clients?	0 Non	5 Oui			
44. Les membres et le personnel du tribunal ont-ils une formation et le temps nécessaire pour assister les parties de façon appropriée?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
45. Les membres fournissent-ils des conseils judiciaires aux personnes qui participent à l'instance, tout en préservant l'impartialité et l'équité du tribunal?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours
46. Fait-on preuve de courtoisie et de respect à l'égard du public et des participants à une instance?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours

47. Évaluation globale de l'accessibilité du tribunal pour les usagers et le public	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Médiocre						Supérieure				

### 5. Professionnalisme et intégrité

#### Mesures du professionnalisme et de l'intégrité

#### Classement

48. Le tribunal offre-t-il à ses membres, dès leur nomination, un profil de compétences initial?	0 Non	5 Oui				
49. Le tribunal a-t-il élaboré une stratégie de perfectionnement professionnel en lien avec des compétences clés?	0 Non	1	2 3 En partie	4	5 Oui	
50. Les membres du tribunal ont-ils un code d'éthique?	0 Non	5 Oui				
51. Existe-t-il une procédure d'évaluation formelle des membres?	0 Non	5 Oui				

52. Le nombre de contestations qui sont accueillies à l'encontre des décisions du Tribunal est-il comptabilisé et diffusé au public?	0 Non	5 Oui				
53. Avez-vous un processus interne pour discuter des décisions qui sont infirmées en appel?	0 Non	1	2 En partie	3	4	5 Oui
54. Les membres du tribunal pratiquent-ils une forme d'évaluation par les pairs (discussion entre collègues au sujet des dossiers)?	0 Non	5 Oui				
55. Les membres du tribunal reçoivent-ils une formation sur les techniques alternatives de résolution des différends (comme la médiation)?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours
56. Appliquez-vous des méthodes particulières afin de favoriser la cohérence juridique? Par exemple, avez-vous un système de jurisprudence interne (lignes directrices) qui lie le tribunal, ou tenez-vous des réunions à intervalles réguliers afin de discuter de la jurisprudence pertinente?	0 Non	1	2 En partie	3	4	5 Oui

57. Évaluation globale du professionnalisme et de l'intégrité du tribunal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Médiocre									Supérieure		

## 6. Imputabilité

### Mesures de l'imputabilité

Les tribunaux servent le public en lui offrant des services de règlement des différends accessibles, justes et efficaces. En offrant ces services, ils sont imputables à l'égard du public. Un mécanisme de plaintes réussi est un important moyen de faire en sorte que les attentes du public par rapport aux membres et au personnel soient comblées. Une mobilisation périodique des parties prenantes/de la collectivité et un signalement du rendement du tribunal font également partie intégrante des mécanismes pour s'assurer que le tribunal soit imputable à l'égard du public.

### Classement

58. Est-ce que vous avez un mécanisme efficace et transparent pour répondre aux plaintes à l'égard du tribunal?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours
59. Est-ce que le tribunal communique régulièrement avec les parties prenantes à propos de son rendement?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours
60. Est-ce que le tribunal manifeste régulièrement son engagement à l'égard de la collectivité / des parties prenantes?	0 Jamais	1	2 Parfois	3	4	5 Toujours

61. Les décisions du tribunal sont-elles diffusées (site Web, CanLII, etc.)?	<b>0</b> Non	<b>5</b> Oui				
62. Est-ce que le tribunal offre à la collectivité des journées portes ouvertes?	<b>0</b> Non	<b>5</b> Oui				
63. Est-ce que votre tribunal a une déclaration de services aux citoyens?	<b>0</b> Non	<b>5</b> Oui				
64. Est-ce que le tribunal publie régulièrement un rapport sur son rendement? (*Si vous n'avez pas des mesures établies ou que vous ne signalez pas le rendement au public, sélectionnez « 0 ».)	<b>0</b> <b>Jamais</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> <b>Toujours</b>
65. Avez-vous établi une cible de rendement pour le prononcé des décisions en délibéré?	<b>0</b> Non	<b>5</b> Oui				
<p><b>Faible:</b> Il n'y a pas de disposition sur la révision selon le mérite par une division d'appel constituée d'agents judiciaires, ou par un tribunal supérieur dont les décisions sont sujettes à une révision judiciaire.</p> <p><b>Moyen:</b> La révision judiciaire est restreinte par une clause privative et il n'y a pas de disposition d'appel vers un tribunal supérieur avec des agents judiciaires.</p> <p><b>Élevé:</b> Il y a une disposition de révision judiciaire des décisions du tribunal par une cour supérieure, OU un appel relève d'une cour sur une question de droit.</p>						

<b>66. Évaluation globale de l'imputabilité du tribunal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
	Médiocre						Supérieure				

## 7. Efficacité

### Mesures de l'efficacité

### Classement

67. Avez-vous établi des cibles de rendement appropriées pour le prononcé des décisions (par type de dossier)?	<b>0</b> Non	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> Oui
68. Avez-vous établi une cible de rendement pour le prononcé des décisions en délibéré?	<b>0</b> Non	<b>5</b> Oui				
69. Lorsqu'approprié, avez-vous mis en place des directives et des normes afin de réduire les coûts?	<b>0</b> Non	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> Oui

70. Est-ce que le tribunal offre un accès approprié et opportun aux modes alternatifs de résolution des différends ainsi qu'aux modes de règlement rapide?	0 Jamais	1	2	3 Parfois	4	5 Toujours
71. Avez-vous un système de suivi pour optimiser l'utilisation efficace de chaque membre?	0 Non	1	2	3 En partie	4	5 Oui
72. Pouvez-vous affecter des membres à des champs de compétence particuliers pour répondre à la demande? (Si sans objet, sélectionnez 5.)	0 Non	1	2	3 En partie	4	5 Oui
73. Avez-vous un mécanisme pour vérifier si les instances débutent à l'heure?	0 Non	1	2	3 En partie	4	5 Oui
74. Les parties peuvent-elles demander que leur cause soit entendue en priorité, pour des raisons le justifiant?	0 Non	5 Oui				
75. Prenez-vous des moyens pour prioriser les dossiers en retard et pour réduire le nombre de dossiers en attente?	0 Jamais	1	2	3 Parfois	4	5 Toujours
76. La performance du tribunal est-elle évaluée périodiquement par l'équipe de direction?	0 Non	5 Oui				
77. Est-ce possible d'établir le nombre de nouveaux dossiers, de dossiers en attente et de dossiers dont la décision est rendue, pour une période donnée?	0 Non	5 Oui				

<b>78. Évaluation globale de l'efficacité du tribunal</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Médiocre						Supérieure				

### 8. Satisfaction des besoins de la clientèle

#### Mesures de la satisfaction des besoins de la clientèle Classement

79. Votre tribunal a-t-il établi des groupes d'usagers qui se réunissent régulièrement afin de fournir des commentaires constructifs à l'égard de chaque champ de compétence?	0 Non	1	2	3 En partie	4	5 Oui
---	----------	---	---	----------------	---	----------

80. Vérifiez-vous, par sondage, leur niveau de satisfaction des parties à l'égard du tribunal?	0 Non	5 Oui			
81. Le tribunal rencontre-t-il régulièrement les principales parties prenantes?	0 Jamais	1	2 3 Parfois	4	5 Toujours

82. Votre évaluation de la satisfaction de la clientèle du tribunal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Médiocre						Supérieure				