



## Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

655, rue Bay, bureau 1500, Toronto (Ont.) M5G 1E5

Tél. : 416-212-6349 | 1-866-448-2248

[olt.gov.on.ca](http://olt.gov.on.ca)

# Politique relative aux normes de service

## Introduction

La Politique relative aux normes de service du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (le Tribunal) énonce les normes de service que le Tribunal entend offrir, ainsi que le processus à suivre pour la présentation et l'examen des plaintes portant sur les services offerts par le Tribunal, et pour la suite à donner à celles-ci.

La présente Politique relative aux normes de service a été préparée en conformité avec l'article 5 de la [\*Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux\*](#).

## Normes de service du Tribunal

Le Tribunal s'est engagé à viser l'excellence et à démontrer les normes les plus élevées de service public dans l'exécution de sa mission.

Dans le cadre de sa stratégie de planification stratégique, le Tribunal produit chaque année un [Plan d'activités](#), qui inclut, entre autres, des mesures du rendement, des initiatives stratégiques et des produits livrables en vue de mettre en œuvre ses orientations stratégiques. Les mesures du rendement, les initiatives stratégiques et les produits livrables sont régulièrement mis à jour et constituent les principales normes de service du Tribunal. Veuillez consulter le plan d'activités du Tribunal pour des renseignements sur ses mesures du rendement, initiatives stratégiques et produits livrables, ainsi que sur les derniers résultats enregistrés sur ces fronts.

Les mesures du rendement énoncées dans le Plan d'activités sont conçues pour évaluer continuellement l'activité principale du Tribunal, qui consiste à régler les différends d'une manière accessible, équitable, efficace et rapide. Le Tribunal examinera régulièrement ses mesures du rendement et établira des critères de base afin de s'assurer que les services et programmes atteignent les objectifs prévus. Les initiatives stratégiques et les produits livrables portent sur des projets particuliers qui seront entrepris au cours de la période de trois ans visée par le Plan d'activités. Dans le cadre de sa stratégie de planification stratégique, le Tribunal continuera d'examiner ses initiatives stratégiques et produits livrables.

Outre le Plan d'activités, le Tribunal produit un [Rapport annuel](#), qui reflète les accomplissements de l'année précédente, la charge de travail du groupement et les résultats du rendement.

Le Tribunal publiera un Rapport annuel et un Plan d'activités chaque année, qui seront rendus publics. Ces deux documents pris ensemble communiqueront au public les normes de service et les renseignements les plus récents sur les résultats obtenus dans l'atteinte de ces normes.

Le Tribunal veillera également au respect des [Normes de service du gouvernement de l'Ontario](#) (p. ex. appels retournés dans un délai d'un jour ouvrable). Les normes de service seront revues avec le personnel chaque année, et, le cas échéant, seront intégrées dans les plans de rendement du personnel.

## Plaintes

La Politique des plaintes du public du Tribunal énonce le processus à suivre pour la présentation et l'examen des plaintes portant sur le service offert par le Tribunal ou la conduite d'un arbitre ou d'un membre du personnel, et pour la suite à donner à celles-ci. Vous trouverez la Politique des plaintes du public du Tribunal sur la page « [Documents de responsabilisation](#) », sur le site Web du Tribunal.

## Adoption

Tous les trois ans après leur publication initiale, le Tribunal examine ses documents de responsabilisation à l'égard du public afin de déterminer s'ils nécessitent des modifications.