

PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

« Le plan stratégique 2009-2012 réitère la volonté du tribunal à bien servir le justiciable. »

ENJEU 1 Qualité et performance

ORIENTATION A

Faciliter les démarches pour les justiciables en optimisant les processus opérationnels

OBJECTIF 1.1

Indicateurs de performance

Offrir de nouveaux services en ligne et accroître leur utilisation.

- > Nombre de documents transmis électroniquement par les justiciables ;
- > Nombre de documents électroniques expédiés par le tribunal à l'aide du courriel ;
- > Sondage auprès des justiciables.

OBJECTIF 1.2

Indicateurs de performance

Simplifier les processus de travail.

- > Nombre de processus améliorés ou éliminés.

ORIENTATION B

Améliorer la qualité et la performance des opérations du tribunal

OBJECTIF 1.3

Indicateurs de performance

Améliorer la gestion des demandes de remises d'audience.

- > Nombre de remises demandées tardivement ;
- > Nombre de remises accordées et refusées.

OBJECTIF 1.4

Indicateurs de performance

Améliorer l'efficacité de la mise au rôle.

- > Nombre de plages utilisées aux fins d'audiences.

OBJECTIF 1.5

Indicateurs de performance

Simplifier le processus de convocation des employeurs pour les dossiers de maladies professionnelles.

- > Délai entre la date de réception de la contestation et la date de l'audience sur le fond ;
- > Sondage auprès du personnel.

ORIENTATION C

Améliorer la célérité du processus décisionnel

OBJECTIF 1.6

Indicateurs de performance

Diminuer les délais de délibéré.

- > Durée du délibéré.

OBJECTIF 1.7

Indicateurs de performance

Accélérer le processus de finalisation des règlements intervenus en conciliation.

- > Délai entre la date à laquelle un règlement intervient et la date à laquelle le dossier est fermé.

ENJEU 2 Cohérence décisionnelle

ORIENTATION A

Rendre des décisions qui répondent à l'objectif de cohérence prévu à la loi

OBJECTIF 2.1

Indicateurs de performance

Diminuer le nombre de sujets pour lesquels existent plusieurs courants jurisprudentiels.

- > Nombre de sujets de controverse.

ORIENTATION A

Maintenir l'expertise au sein du tribunal

OBJECTIF 3.1

Indicateurs de performance

Favoriser la rétention du personnel.

- > Taux de roulement du personnel ;
- > Budget et nombre de jours-personnes alloués à la formation et au perfectionnement ;
- > Degré de satisfaction des employés ayant bénéficié d'activités de formation et de perfectionnement.

OBJECTIF 3.2

Indicateurs de performance

Minimiser les effets des départs sur les opérations du tribunal.

- > Nombre de fois où un véritable transfert d'informations et d'expérience a été effectué lors du départ d'un employé ;
- > Nombre de postes uniques documentés.

ORIENTATION B

Améliorer la gestion des documents du tribunal

OBJECTIF 3.3

Indicateurs de performance

S'approprier les meilleures pratiques en matière de gestion documentaire. →

- > Nombre d'heures consacrées à la formation en gestion documentaire ;
- > Nombre de dossiers ouverts, déclassés, détruits et transférés à BANQ.

OBJECTIF 3.4

Indicateurs de performance

Adopter une approche usager en gestion intégrée des documents.

- > Sondage de satisfaction auprès des utilisateurs.