

Rapport
annuel
de gestion
2014-2015
Conseil de la justice administrative

Rapport annuel de gestion
2014-2015
Conseil de la justice administrative

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 a été réalisé par le Conseil de la justice administrative avec la collaboration de Jérôme Proulx, stagiaire.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01).

Cette publication est diffusée sur le site Internet du Conseil de la justice administrative à l'adresse suivante : www.cja.gouv.qc.ca

ISSN 1705-1347 (version imprimée)

ISSN 1715-5274 (PDF – en ligne)

ISBN 978-2-550-74995-0 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-74996-7 (PDF – en ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec — 2016

Le masculin utilisé dans ce document vise uniquement à alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.



Québec, février 2016

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2015.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités du Conseil de la justice administrative et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La ministre de la Justice et Procureure générale,

Stéphanie Vallée

Québec, février 2016

Madame Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice et Procureure générale
Édifce Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2014-2015.

Ce rapport s'inscrit dans l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2011-2016* et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Conseil.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président du Conseil,



Le président du Conseil,

Normand Bolduc

Table des matières

Message du président

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

PARTIE 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative.		p. 1
1.1	Les fonctions.	p. 1
1.2	La mission	p. 2
1.3	La vision du Conseil	p. 2
1.4	Les valeurs.	p. 2
PARTIE 2 — Contexte et faits saillants de l'exercice		p. 3
2.1	Composition et spécificité.	p. 3
2.2	Le contexte	p. 5
2.3	Les faits saillants de l'exercice.	p. 6
2.4	Le traitement des plaintes en 2014-2015	p. 7
PARTIE 3 — Rappel de la Déclaration de services aux citoyens		p. 11
3.1	Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide	p. 11
3.2	Procéder au traitement des plaintes avec diligence.	p. 12
3.3	Communiquer dans un langage clair et accessible	p. 15
3.4	Faciliter l'accès à nos services.	p. 15
PARTIE 4 — Résultats eu égard au Plan stratégique 2011-2016.		p. 16
4.1	Sommaire des résultats	p. 17
4.2	Les orientations retenues	p. 17
4.3	Les résultats	p. 18
PARTIE 5 — Utilisation des ressources		p. 26
5.1	Ressources humaines	p. 26
5.2	Ressources budgétaires et financières	p. 27
5.3	Ressources informationnelles	p. 28
PARTIE 6 — Les autres exigences		p. 29
6.1	Accès à l'égalité en emploi	p. 29
6.2	Allègement réglementaire et administratif.	p. 30
6.3	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	p. 30
6.4	Développement durable et changements climatiques	p. 31
6.5	Égalité entre les femmes et les hommes	p. 33
6.6	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	p. 33
6.7	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	p. 34
6.8	Politique de financement des services publics	p. 34
6.9	Renseignements relatifs aux contrats de services de 25 000\$ et plus	p. 35
6.10	Recommandations du Vérificateur général du Québec	p. 35

ANNEXES

Annexe 1	Description des tribunaux dont les membres sont sous la compétence du Conseil	p. 36
Annexe 2	Lois et règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil	p. 39
Annexe 3	Liste des membres du Conseil au 31 mars 2015	p. 40
Annexe 4	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 41
Annexe 5	<i>Règles sur le traitement d'une plainte</i>	p. 43
Annexe 6	Diagramme du cheminement d'une plainte soumise au Conseil	p. 48

Liste des tableaux

Tableau 1	Données de gestion sur les plaintes par exercice financier	p. 8
Tableau 2	Plaintes reçues par tribunal administratif	p. 8
Tableau 3	Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative	p. 9
Tableau 4	Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 12
Tableau 5	Délai pour accuser réception de la plainte eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 13
Tableau 6	Délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 13
Tableau 7	Délai pour déterminer la date de l'audience du comité d'enquête eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 14
Tableau 8	Délai pour la transmission du rapport d'enquête au Conseil de la justice administrative eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 14
Tableau 9	Délai pour la transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	p. 15
Tableau 10	Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des tribunaux administratifs	p. 19
Tableau 11	Évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte	p. 23
Tableau 12	Formation continue des membres du Conseil de la justice administrative et des employés	p. 24
Tableau 13	Répartition de l'effectif autorisé pour la période 2014-2015	p. 26
Tableau 14	Crédits et dépenses de l'exercice	p. 27
Tableau 15	Embauche et représentativité	p. 29
Tableau 16	Contrats de services de 25 000\$ et plus conclus entre le 1 ^{er} janvier 2015 et le 31 mars 2015	p. 35

Liste des figures

Figure 1	Organigramme au 31 mars 2015	p. 4
Figure 2	Plaintes reçues en 2014-2015 par région administrative	p. 8
Figure 3	Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1 ^{er} avril 1998	p. 10

Message du président

Le mandat du Conseil est d'exercer des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des juges administratifs auprès de quatre tribunaux administratifs soit : la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail, la Régie du logement et le Tribunal administratif du Québec.

Au 31 mars 2015, il y avait 123 commissaires et 215 membres issus des associations à la Commission des lésions professionnelles, 37 commissaires à la Commission des relations du travail, 40 régisseurs et huit greffiers spéciaux à la Régie du logement ainsi que 84 membres à temps plein et 26 membres à temps partiel au Tribunal administratif du Québec. Ces tribunaux administratifs comptent plus de 500 membres sous la compétence du Conseil.

Au cours de l'exercice 2014-2015, 59 nouvelles plaintes ont été adressées au Conseil concernant un membre de l'un des tribunaux administratifs sur lesquels nous avons compétence. 55 plaintes ont été fermées au cours de l'exercice et 16 dossiers étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice. Quatre plaintes ont été déclarées recevables, 47 plaintes ont été rejetées par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes. Quatre plaintes ont été considérées comme étant non fondées par un comité d'enquête et deux enquêtes ont mené à une recommandation de réprimande par le Conseil. Un comité d'enquête a recommandé une suspension sans rémunération d'une durée de six mois pour une juge administrative du Tribunal administratif du Québec.

Le Conseil offre aux nouveaux juges administratifs une formation afin de présenter le Conseil et d'expliquer le processus de traitement des plaintes. Lors de cet exercice, l'accent est mis sur les comportements qui peuvent donner lieu à des plaintes déontologiques. Ainsi, le nouveau juge administratif peut débiter sa fonction en connaissant les obligations déontologiques reliées à celle-ci.

Nous avons invité le professeur Pierre Noreau lors d'une séance du Conseil afin qu'il partage avec nous les résultats de l'étude sur l'indépendance des tribunaux administratifs dont il est l'un des auteurs.

La Loi sur la justice administrative prévoit que le Conseil est composé de dix-sept membres et ce nombre était complet pour le présent exercice en conformité avec cette loi.

En cours d'année, le Conseil a formé un Comité sur les Règles de traitement d'une plainte et les Règles de preuve et de procédures devant un comité d'enquête afin de procéder à la révision et à l'adoption de nouvelles règles.

L'effectif régulier autorisé du Conseil au 31 mars 2015 est de trois personnes et cet effectif demeure inchangé depuis l'institution du Conseil en 1998. Le personnel apporte une expertise et un dévouement soutenu digne de mention.

Je vous invite à prendre connaissance du Rapport annuel de gestion 2014-2015 du Conseil de la justice administrative. Il met en perspective les diverses facettes des activités du Conseil et fait état des résultats obtenus durant cette période.

Le président du Conseil,



Normand Bolduc

Québec, décembre 2015

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport ainsi que sur les contrôles afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Conseil de la justice administrative :

- décrit fidèlement la mission, le mandat, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil;
- présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que les données, l'information et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le président du Conseil,

A handwritten signature in blue ink that reads "Normand Bolduc". The signature is fluid and cursive.

Normand Bolduc

Québec, février 2016

PARTIE 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative

Le Conseil de la justice administrative a été institué par la Loi sur la justice administrative adoptée par l'Assemblée nationale le 13 décembre 1996¹. Il est en fonction depuis le 1^{er} avril 1998. Le Conseil est un organisme unique dans le contexte de la justice administrative au Canada, voire même, en Amérique du Nord. Il s'apparente à plusieurs égards à certains organismes de surveillance de la magistrature au Canada, tel le Conseil de la magistrature du Québec, mais diffère quant à ses fonctions et sa composition. Il est un organisme impartial et indépendant de l'Administration publique et des tribunaux sur lesquels il a compétence.

1.1 LES FONCTIONS

Le mandat du Conseil comporte plusieurs facettes. Toutefois il exerce essentiellement des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des juges administratifs au bénéfice de quatre tribunaux administratifs, soit : la Commission des lésions professionnelles², la Commission des relations du travail³, la Régie du logement⁴ et le Tribunal administratif du Québec⁵. Lorsque le Conseil reçoit une plainte, il est responsable d'examiner la conduite ou le comportement des membres de ces quatre tribunaux administratifs. Le Conseil a une compétence exclusive en matière de déontologie de ces juges administratifs.

Ainsi, le principal mandat du Conseil est de recevoir, d'examiner et de faire enquête, le cas échéant, sur les plaintes de nature déontologique formulées par un citoyen, un président de tribunal ou un ministre responsable à l'encontre d'un juge administratif de la Commission des lésions professionnelles, de la Commission des relations du travail, de la Régie du logement ou du Tribunal administratif du Québec. Au 31 mars 2015, il y avait 123 commissaires et 215 membres issus des associations à la Commission des lésions professionnelles, 37 commissaires à la Commission des relations du travail, 40 régisseurs et huit greffiers spéciaux à la Régie du logement ainsi que 84 membres à temps plein et 26 membres à temps partiel au Tribunal administratif du Québec. Par conséquent, plus de 500 membres de ces tribunaux administratifs se retrouvent sous la compétence du Conseil. (Voir **Annexe 1**-Description des tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil).

De plus, le Conseil s'acquitte également de mandats secondaires qui lui sont confiés par sa loi constitutive. Le Conseil exerce ainsi des fonctions de réglementation, d'information et de conseil en matière de déontologie et, plus généralement, en matière de justice administrative. Par exemple :

- Édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec⁶;
- Faire enquête, à la demande du ministre ou du président du Tribunal, en vue de déterminer si un membre est atteint d'une incapacité permanente⁷;

¹ *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, chapitre J-3, art. 165, entrée en vigueur, en ce qui concerne le Conseil, par l'article 877 de la Loi sur l'application de la *Loi sur la justice administrative*, L.Q. 1997, c. 43, et le Décret 1524-97 du 26 novembre 1997, (1997) 129 G.O. II, 7361.

² *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ, chapitre A-3.001, art. 399, 400 et 411.

³ *Code du travail*, RLRQ, chapitre C-27, art. 137.24 et 137.25.

⁴ *Loi sur la Régie du logement*, RLRQ, chapitre R-8.1, art. 7.11, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4, 9.5, 30.1 et 30.2.

⁵ *Loi sur la justice administrative*, précité, art. 177 et suivants.

⁶ *Loi sur la justice administrative*, précité, art. 177 (2). Le Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec est entré en vigueur le 20 avril 2006 : Décret 174-2006, (2006) 138 G.O. II, 1443.

⁷ *Id.*, art. 177 par. 4.

- Faire enquête, à la demande du ministre, sur tout manquement invoqué pour révoquer le président ou un vice-président du Tribunal de sa charge administrative dans le cas prévu à l'article 66⁸;
- Faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet et lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes de l'Administration dont les présidents sont membres du Conseil⁹;
- Publier annuellement à la Gazette officielle du Québec la liste des ministères et des organismes qui constituent l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que les organismes et autorités décentralisées visés par l'article 9¹⁰;
- Édicter, par règlement, des règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de ses enquêtes¹¹. Ce règlement est soumis à l'approbation du gouvernement.

1.2 LA MISSION

Le Conseil de la justice administrative joue un rôle de gardien de la conduite des juges administratifs de quatre tribunaux administratifs. Il contribue ainsi au respect de leur indépendance ainsi qu'à soutenir la confiance du public envers la justice administrative.

Cette confiance du public envers les juges administratifs et envers l'administration de la justice administrative en général requiert un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance des membres des tribunaux administratifs.

La compétence déontologique du Conseil lui est attribuée par les articles 165 et suivants de la Loi sur la justice administrative ainsi que par les lois constitutives des tribunaux administratifs sur lesquels il a compétence. (Voir **Annexe 2**-Lois et règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil).

1.3 LA VISION DU CONSEIL

Le Conseil aspire à être un chef de file de la déontologie en matière de justice administrative. En adoptant une approche éducative et préventive, il désire alimenter la réflexion des membres des tribunaux administratifs en regard des exigences de la déontologie. En incitant les juges administratifs à adopter des comportements de haut niveau, le Conseil contribue à renforcer la confiance du public.

Le Conseil est également un forum accessible, équitable et transparent. Il cherche à offrir des services de qualité adaptés aux besoins des citoyens ainsi qu'à ceux des juges administratifs et des tribunaux eux-mêmes.

1.4 LES VALEURS

Les valeurs qui guident le Conseil et ainsi que les employés tout au long du processus déontologique sont les suivantes :

- le respect;
- la compétence;
- la cohérence;
- l'accessibilité.

⁸ *Id.*, art. 177 par. 5.

⁹ *Id.*, art. 177 (2).

¹⁰ *Id.*, art. 178.

¹¹ *Id.*, art. 179.

Les membres du Conseil ainsi que le personnel agissent avec respect et courtoisie dans leurs communications. Ils réalisent leurs tâches avec discrétion, professionnalisme et objectivité en ayant un souci constant de cohérence et de clarté en regard des orientations et des décisions prises par le Conseil et ses comités.

L'accessibilité des services aux citoyens est donc une priorité pour les activités du Conseil. Le Conseil peut compter sur un personnel fournissant l'information adéquate et répondant aux préoccupations exprimées par les citoyens.

PARTIE 2 — Contexte et faits saillants de l'exercice

2.1 COMPOSITION ET SPÉCIFICITÉ

La loi prévoit que le Conseil est formé de dix-sept membres, soit les présidents de chacun des tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence¹², un membre de chaque tribunal¹³ ainsi que neuf citoyens dont deux sont respectivement avocat et notaire. Ces derniers sont choisis après consultation de leur ordre professionnel¹⁴. Le gouvernement désigne le président du Conseil parmi les membres représentant le public¹⁵. (Voir **Annexe 3**-Liste des membres du Conseil en fonction au 31 mars 2015).

Cette composition prévue par la Loi sur la justice administrative offre une large place aux représentants du public puisque plus de la moitié des membres du Conseil, incluant son président, ne font pas partie des tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil. La participation de membres citoyens au sein du Conseil constitue un élément indispensable au maintien de la confiance du public envers la justice administrative et permet d'assurer la transparence du processus déontologique.

Les membres du Conseil issus des tribunaux administratifs occupent des fonctions à temps plein dans leur champ de compétence respectif et agissent à temps partiel comme membre du Conseil. Le mandat d'un membre au Conseil est d'une durée de trois ans et il peut être renouvelé consécutivement une seule fois¹⁶. Cependant, un membre demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau.

Les membres du Conseil ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas et aux conditions déterminées par le gouvernement¹⁷. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Le siège social du Conseil de la justice administrative est situé sur le territoire de la Ville de Québec, toutefois les séances du Conseil peuvent avoir lieu partout au Québec. Les séances ont lieu aussi souvent que nécessaire soit à la demande du président du Conseil, de la majorité des membres ou du ministre¹⁸. Au cours de l'exercice financier 2014-2015, le Conseil s'est réuni à quatre reprises et a tenu trois séances électroniques¹⁹. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont disponibles sur son site Internet²⁰.

¹² *Id.*, art. 167, par. 1, 3, 5 et 7.

¹³ *Id.*, art. 167, par. 2, 4, 6 et 8.

¹⁴ *Id.*, art. 167, par. 9.

¹⁵ *Id.*, art. 168.

¹⁶ *Id.*

¹⁷ *Id.*, art. 171.

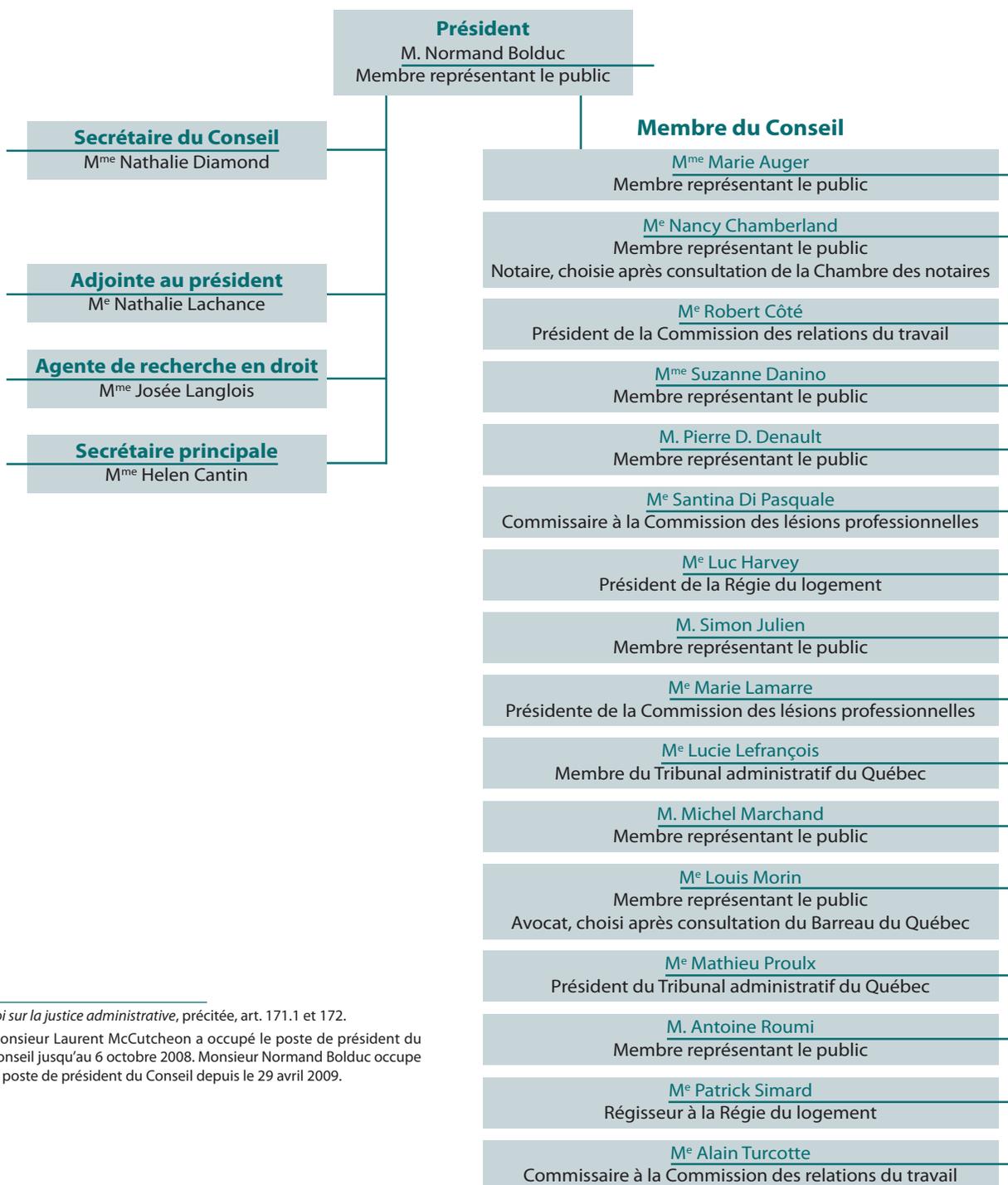
¹⁸ *Id.*, art. 173.

¹⁹ Le Conseil s'est réuni le 11 juin 2014 à Québec, le 16 septembre 2014 à Montréal, le 3 décembre 2014 à Québec et le 31 mars 2015 à Montréal. Les séances électroniques ont eu lieu du 23 avril au 30 avril 2014, du 16 juillet au 23 juillet 2014 et du 5 au 10 novembre 2014.

²⁰ <http://www.cja.gouv.qc.ca/fr/01-activites-du-conseil.html>

Le secrétariat du Conseil est constitué de trois employées à temps plein. Le président du Conseil est chargé de l'administration du Conseil et le secrétaire du Tribunal administratif du Québec agit comme secrétaire du Conseil²¹. Le secrétaire du Conseil est le gardien des documents officiels du Conseil. Ainsi, le secrétariat du Conseil a comme mandat de soutenir les activités des membres du Conseil et d'assurer une continuité quant au fonctionnement administratif.

L'illustration de l'organigramme du Conseil de la justice administrative au 31 mars 2015²²:



²¹ Loi sur la justice administrative, précitée, art. 171.1 et 172.

²² Monsieur Laurent McCutcheon a occupé le poste de président du Conseil jusqu'au 6 octobre 2008. Monsieur Normand Bolduc occupe le poste de président du Conseil depuis le 29 avril 2009.

2.2 LE CONTEXTE

Les attentes du citoyen

La préoccupation du public quant à l'éthique et la déontologie est en croissance. Cette plus grande sensibilité à l'égard de la déontologie est un enjeu important pour le Conseil. Les attentes de plus en plus élevées de la part des citoyens incitent à viser des normes de conduite et de transparence remarquables. Il importe donc d'inscrire ces valeurs au cœur des priorités en matière de justice administrative.

L'amélioration de la prestation de services aux citoyens, et plus particulièrement celle du service d'information, est un enjeu primordial pour le Conseil. À cet égard, le Conseil partage les préoccupations du gouvernement quant à l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et au respect de la transparence et de l'éthique. Ces préoccupations sont d'ailleurs en accord avec l'objet même de la Loi sur la justice administrative qui est d'assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité de la justice administrative²³.

Le Conseil est aussi conscient des principaux déterminants de la satisfaction des citoyens à l'égard des services gouvernementaux²⁴:

- les délais d'exécution : il s'agit du déterminant de la satisfaction de la clientèle le plus important, pour tous les paliers de gouvernement;
- le personnel : les citoyens s'attendent à ce que le personnel ait de bonnes connaissances, traite les clients de manière équitable, « en fasse plus » et fasse un effort supplémentaire;
- le résultat positif de la démarche, c'est-à-dire avoir obtenu le résultat souhaité;
- la facilité d'accès.

On doit par ailleurs souligner que les notions et les normes appliquées en matière de déontologie sont souvent abstraites et difficiles à comprendre pour le citoyen. Cette situation fait en sorte que le rôle du Conseil est souvent mal compris et il en résulte des insatisfactions quant à ses interventions. La satisfaction ou l'insatisfaction découle d'une expérience de service pouvant avoir des effets sur la manière dont les citoyens perçoivent l'organisation. De nombreux citoyens interprètent erronément la mission du Conseil. Une des limites du mandat du Conseil est qu'il n'a pas compétence pour réviser une décision contestée par un plaignant, son intervention porte uniquement sur la conduite déontologique du juge administratif.

Aussi, le Conseil a recours aux moyens technologiques mis à sa disposition comme moyen privilégié pour répondre aux besoins de sa clientèle et plus particulièrement pour concrétiser son rôle de prévention et d'information.

Les attentes des membres de tribunaux administratifs

Un système de déontologie doit concilier deux exigences : d'une part, l'attention aux plaintes et aux insatisfactions des citoyens, et d'autre part, l'équité et la transparence auxquelles ont droit les membres des tribunaux administratifs visés par les plaintes.

Pour cette raison, le Conseil doit offrir des garanties aux citoyens contre d'éventuels manquements déontologiques tout en assurant l'indépendance des décideurs dans l'exercice de leurs fonctions. En effet, la déontologie et l'indépendance judiciaire sont interdépendantes et poursuivent le même objectif : le maintien de la confiance du public dans les institutions judiciaires. L'existence d'une institution indépendante, extérieure au tribunal auquel appartient le juge administratif visé par une plainte, est de nature à renforcer et à soutenir la confiance du public dans le traitement des

²³ Loi sur la justice administrative, précitée, art. 1.

²⁴ INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (ISAC), *Les citoyens d'abord* 5, 2008; p. 2.

plaintes tout en assurant le respect de l'indépendance des juges administratifs. À cet égard, le Conseil est un organisme qui participe au maintien de cette confiance.

Facteurs internes à l'organisation

Finalement, soulignons que les actions du Conseil s'inscrivent dans un contexte de ressources financières et humaines très limitées, ce qui nécessite une utilisation efficace de celles-ci. Le Conseil souhaite donc relever ces défis en collaboration avec ses partenaires.

2.3 LES FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

• CHANGEMENT DANS LA COMPOSITION DU CONSEIL

Aucun nouveau membre ne s'est joint au Conseil en 2014-2015.

En juin 2014, une nouvelle secrétaire du Conseil est désignée. Celle-ci agit de façon intérimaire jusqu'au 10 novembre 2014 alors que la nouvelle secrétaire du Conseil entre en fonction.

• FORMATIONS

Le Conseil a dispensé quelques formations au cours de l'exercice 2014-2015 mettant ainsi son expertise au service des citoyens, des tribunaux administratifs et de leurs membres.

D'abord, une formation ayant pour thème la courtoisie a été offerte à tous les membres du Tribunal administratif réunis en caucus à Trois-Rivières le 29 mai 2014.

Ensuite, le Conseil a dispensé une formation à trois greffiers spéciaux de la Régie du logement le 8 décembre 2014 à Montréal. Cette formation a pour objectif principal de présenter le Conseil et d'expliquer le processus de traitement des plaintes. Lors de cette formation l'accent est mis sur les comportements qui peuvent donner lieu à des plaintes déontologiques à l'aide d'exemples tirés de plaintes reçues au Conseil.

Enfin, le Conseil a invité un conférencier afin d'informer les membres et de susciter la réflexion sur un sujet d'intérêt pour le Conseil. Lors de sa présentation à l'occasion de la séance du 16 septembre 2014, le chercheur et professeur Noreau a partagé avec les membres du Conseil les résultats de l'étude sur l'indépendance des tribunaux administratifs dont il est l'un des auteurs. Une période d'échange avec les membres a suivi l'allocution.

• PUBLICATIONS

Des textes se rapportant à la déontologie ont été publiés afin d'informer les citoyens et la communauté juridique.

Ils ont été rédigés par Josée Langlois, juriste à l'emploi du Conseil. Deux textes sont parus entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015 dans le *blogue Expertise CCH Municipal et contrôle judiciaire* ayant comme sujet : le pouvoir d'enquête d'un comité d'enquête formé par le Conseil de la justice administrative est circonscrit (mai 2014) et l'analyse de la gravité objective suffisante en déontologie (août 2014).

Ces textes sont diffusés sur le site Internet du Conseil dans la section *Publications et accès à l'information*. Cette diffusion contribue au rayonnement du Conseil.

• COMITÉ SUR LES RÈGLES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ ET LES RÈGLES DE PREUVE ET DE PROCÉDURES DEVANT UN COMITÉ D'ENQUÊTE

Au mois de décembre 2013, le Conseil a formé un *Comité sur les Règles de traitement d'une plainte et les Règles de preuve et de procédures devant un comité d'enquête* afin de procéder à la révision et à l'adoption de nouvelles règles.

Les travaux du Comité se sont poursuivis pendant la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. À sa séance du 3 décembre 2014, le Conseil a adopté une nouvelle version des *Règles sur le traitement d'une plainte*. Ces règles sont disponibles sur le site Internet du Conseil dans la section *Lois et règles déontologiques*.

• COMITÉ SUR LES LETTRES TYPES DU CONSEIL

Au mois de décembre 2014, le Conseil a formé un Comité sur les lettres types du Conseil afin de procéder à la révision de l'ensemble des lettres types du Conseil. Le Comité a poursuivi ses travaux, mais n'a pas tenu de rencontre en 2014-2015.

2.4 LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN 2014-2015

Certaines situations amènent les citoyens à porter plainte à l'encontre d'un juge administratif de l'un des tribunaux soumis à la compétence du Conseil. Le rôle du Conseil est d'examiner et de traiter ces plaintes. Les plaintes sont des signes d'alarme du public à l'égard des juges administratifs soumis à la compétence du Conseil et c'est pourquoi les plaintes sont considérées avec sérieux et sont traitées avec rigueur.

Dans les limites de son champ d'intervention, le Conseil joue un rôle important. Il répond à un besoin pour toutes les personnes qui manifestent de l'incompréhension à l'égard du système de justice administrative.

La confiance du public envers l'administration de la justice administrative et les juges administratifs requiert un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance de la magistrature. Le public a accès aux services d'un organisme indépendant qui examine et apprécie la justesse des gestes ou des faits reprochés aux membres de certains tribunaux administratifs.

Il est indubitable qu'un écart de conduite commis par un juge administratif rejaillit sur l'ensemble des juges administratifs et mine la crédibilité de la justice administrative. Cependant, plusieurs plaintes sont rejetées au stade de l'examen de la recevabilité parce qu'elles ne satisfont pas aux critères développés et appliqués pour décider de leur recevabilité. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une plainte concerne la décision rendue par un juge administratif et non sa conduite

Statistiques sur les plaintes

Depuis le début de ses activités, du mois d'avril 1998 au mois de mars 2015, le Conseil de la justice administrative a reçu un total de 759 plaintes écrites. Au cours de l'exercice 2014-2015, 59 nouvelles plaintes lui ont été adressées. Toute plainte écrite concernant un membre de l'un des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence entraîne l'ouverture d'un dossier.

Sur les 55 plaintes traitées au cours de l'exercice, quatre plaintes ont été déclarées recevables²⁵, 47 plaintes ont été rejetées par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes constitué par le Conseil, quatre plaintes ont été considérées comme étant non fondées par un comité d'enquête²⁶, deux enquêtes ont menées à une recommandation de réprimande par le Conseil²⁷ et un comité d'enquête a recommandé une suspension sans rémunération d'une durée de six mois en raison de la conduite de la juge administrative visée²⁸. Enfin, 16 dossiers étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice.

²⁵ *La Haye et Bélanger*, 2014 QCCJA 697, *Bouhous et Forest*, 2014 QCCJA 699, *Turcotte et Cavanagh*, 2014 QCCJA 703 et *Hardy et Normand*, 2014 QCCJA 722.

²⁶ *Lachance et Arsenaault*, 2013 QCCJA 652, *Bellemare et Gascon*, 2013 QCCJA 653, *La Haye et Bélanger*, 2014 QCCJA 697 et *Bouhous et Forest*, 2014 QCCJA 699.

²⁷ *Bussière et Robins*, 2013 QCCJA 669 et *Farmer et Robins*, 2014 QCCJA 691.

²⁸ *Péloquin et De Kovachich*, 2014 QCCJA 645.

Les tableaux suivants reprennent les données statistiques sur les plaintes traitées par le Conseil :

Tableau 1 Données de gestion sur les plaintes par exercice financier

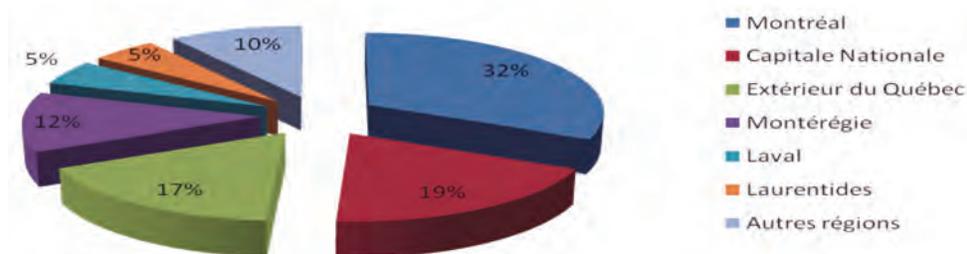
Exercice	Dossiers reportés de l'exercice précédent	Dossiers ouverts au cours de l'exercice	Nombre total de dossiers traités au cours de l'exercice	Plaintes déclarées recevables au cours de l'exercice	Décisions rendues au cours de l'exercice	Dossiers reportés à l'exercice suivant
2010-2011	12	54	66	2	35	31
2011-2012	31	59	90	4	65	25
2012-2013	25	55	80	2	52	28
2013-2014	28	58	86	5	74	12
2014-2015	12	59	71	4	54	16

Tableau 2 Plaintes reçues par tribunal administratif

Exercice	Commission des lésions professionnelles	Commission des relations du travail	Régie du logement	Tribunal administratif du Québec
2010-2011	20	3	25	6
2011-2012	15	4	25	15
2012-2013	4	12	29	10
2013-2014	10	8	31	9
2014-2015	8	10	35	6

La majorité des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2014-2015 ont été formulées par des personnes qui étaient parties au litige et qui n'étaient pas représentées par un avocat devant le tribunal administratif. Une proportion de 71 % des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice ont été formulées par des hommes. Enfin, mentionnons que 63 % des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2014-2015 provenaient de la région de Montréal (32 %), de la Capitale-Nationale (19 %) et de la Montérégie (12 %). Fait à noter, le Conseil a reçu dix plaintes provenant de l'extérieur de la province soumises par deux plaignants.

Figure 2 – Plaintes reçues en 2014-2015 par région administrative



Motifs des plaintes

Les plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice rapportent presque exclusivement des manquements qui seraient survenus pendant la tenue d'une audience. Une plainte concerne le traitement administratif par le juge administratif alors qu'il n'est pas responsable du dossier.

Quant au comportement du juge administratif pendant l'audience, les reproches formulés par les plaignants concernent la partialité ou l'apparence de partialité, un manque de respect ou de courtoisie ou le défaut de veiller à ce que les parties aient la possibilité de faire valoir leurs prétentions. Notons que cette division demeure théorique puisque les plaintes contiennent fréquemment plusieurs allégations. Ainsi, un plaignant peut reprocher au juge administratif son attitude à l'audience et le fait d'avoir rendu une décision qu'il estime erronée. En ce sens, la majorité des plaintes reçues par le Conseil contiennent des reproches multiples.

Les motifs des plaintes formulées au cours de l'exercice sont détaillés au **Tableau 3** alors que la **Figure 3**, ci-après, illustre les motifs allégués pour la totalité des plaintes reçues par le Conseil depuis sa création. Comme susmentionné, plusieurs reproches différents peuvent être contenus dans une même plainte ce qui explique que les données apparaissant aux illustrations suivantes excèdent le nombre total de plaintes reçues.

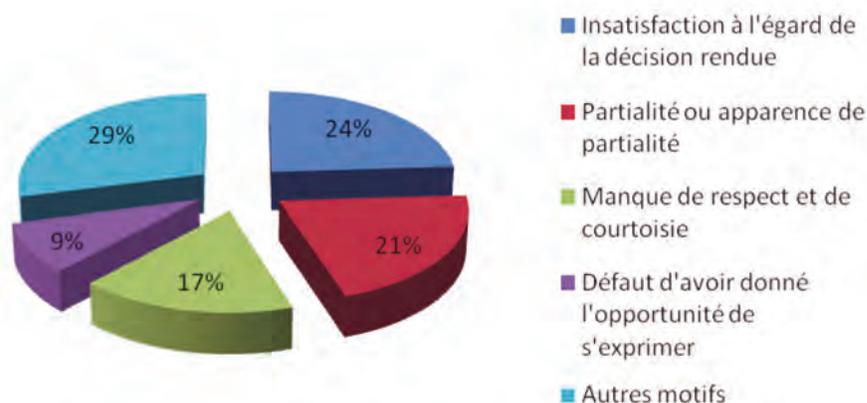
Tableau 3 Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative

Motif allégué	2012-2013	2013-2014	2014-2015	% ²⁹
Insatisfaction à l'égard de la décision rendue	33	27	31	22%
Le plaignant invoque une erreur dans la décision, ce motif concerne souvent l'appréciation ou l'admissibilité de la preuve.				
Partialité ou apparence de partialité	15	21	29	20,6%
Ce motif de plainte concerne la conduite du juge administratif à l'audience qui a été perçue comme étant en faveur de l'une des parties.				
Manque de respect et de courtoisie ou absence de considération accordée au plaignant	22	25	18	12,8%
Ce motif de plainte concerne l'attitude du juge administratif par des manifestations comme l'arrogance, l'impatience, la colère, des manières expéditives, l'emploi d'un ton irrespectueux ou hostile et d'un langage abusif ou inapproprié du juge administratif. Les attitudes et les propos de ce dernier ont été perçus comme étant désobligeants, offensants, injustifiés ou discriminatoires.				
Défaut de veiller à ce que les parties aient la possibilité de faire valoir pleinement leurs prétentions	13	21	18	12,8%
Le plaignant prétend ne pas avoir eu l'occasion de s'exprimer comme il le voulait devant le tribunal. Il allègue la plupart du temps que le juge administratif ne lui a pas permis de s'exprimer, qu'il n'a pu faire valoir pleinement son point de vue ou n'a pas eu la possibilité de présenter tous les éléments de sa preuve.				
Comportement incompatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité qui s'attachent à la fonction de juge administratif	8	13	14	10%

²⁹ Ce pourcentage représente la proportion dans laquelle le motif de plainte est allégué dans les plaintes adressées au Conseil de la justice administrative pour l'exercice 2014-2015.

Défaut de rendre justice dans le cadre du droit	5	6	6	4,3%
Traitement administratif par le tribunal ou son personnel	0	8	5	3,6%
Abus de pouvoir ou mauvaise foi	3	2	5	3,6%
Contact avec une seule des parties	3	2	4	2,8%
Délai déraisonnable pour rendre la décision	3	1	5	3,1%
Exercice de la charge d'un président ou d'un vice président	0	0	3	2,1%
Discrimination	13	8	2	1,4%
Le plaignant allègue des événements relatifs à l'un des motifs de discrimination interdits par les chartes des droits et libertés, tels le handicap, l'origine ethnique, la langue ou l'orientation sexuelle.				
Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience	0	11	1	0,7%
Manquement au devoir de réserve	12	0	1	0,7%
Ingérence dans un dossier	0	0	1	0,7%

Figure 3 – Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1^{er} avril 1998



Autres principaux motifs :

- Comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité : 5,5%;
- Discrimination : 4,9%;
- Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience : 4,0%;
- Traitement administratif du dossier par le tribunal : 2,8%;
- Délai déraisonnable pour rendre la décision : 2,2%;
- Défaut d'avoir apporté un secours équitable aux parties : 1,9%.

Le motif de plainte le plus fréquemment invoqué est l'insatisfaction du plaignant à l'égard de la décision rendue par le juge administratif. Les plaintes invoquant des erreurs de faits ou de droit, contestant l'évaluation de la valeur probante de la preuve ou la réception d'éléments de preuve par le juge administratif sont comptabilisées sous cette catégorie.

Cependant, l'insatisfaction à l'égard d'une décision n'est pas un motif de plainte relevant de la compétence du Conseil puisqu'il ne s'agit pas d'un motif d'ordre déontologique. Dans de tels cas, la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes rappelle qu'il n'a pas le pouvoir d'examiner la demande ni les faits allégués par le plaignant. En effet, l'évaluation de la preuve est de la compétence exclusive du juge administratif et le Conseil n'a pas le pouvoir de la réviser. Le Conseil indique alors au plaignant que, pour contester une décision, il doit plutôt adresser ses arguments aux instances d'appel ou de révision prévues par la loi.

PARTIE 3 — Rappel de la Déclaration de services aux citoyens

Le 18 avril 2001, le Conseil a rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens*³⁰. Elle constitue l'un des maillons essentiels afin d'offrir des services de qualité aux citoyens. Le Conseil et son personnel sont conscients de la responsabilité importante qui leur incombe afin de favoriser l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. C'est dans cet esprit que chacune des personnes formant l'équipe du Conseil participe, par ses efforts, à améliorer la qualité du service offert.

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*³¹, le Conseil a formulé dix-sept engagements reliés aux thèmes suivants : respect, célérité, aide et accessibilité.

Ainsi, par cette déclaration, le Conseil s'est engagé à :

- assurer un accueil courtois, respectueux et rapide;
- procéder au traitement des plaintes avec diligence;
- communiquer en utilisant un langage clair et accessible;
- faciliter l'accès à ses services.

Les pages qui suivent présentent la reddition de compte à l'égard de chacun des engagements pris par le Conseil dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

3.1 ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

Le Conseil s'est engagé à accueillir le citoyen de façon courtoise, respectueuse et rapide. Ainsi, le personnel du Conseil :

- s'identifie clairement lorsqu'il répond à un appel;
- répond promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques. Retourne un appel au plus tard le jour ouvrable suivant;
- écoute avec attention et ouverture le citoyen qui requiert de l'information, s'assure qu'il a bien compris les renseignements fournis et que ceux-ci répondent pleinement à ses questions et le dirige vers les ressources susceptibles de lui répondre adéquatement, le cas échéant;
- répond aux demandes de renseignements sur les fonctions et les activités du Conseil dans les cinq jours ouvrables;
- privilégie le vouvoiement dans ses communications avec le citoyen.

L'ensemble des demandes d'information formulées par les citoyens, par téléphone, par lettre ou par courrier électronique, sont traitées par l'une des deux juristes du Conseil.

Plusieurs des demandes adressées au Conseil concernent les démarches à effectuer afin de porter plainte à l'encontre d'un juge administratif ainsi que le fonctionnement du processus déontologique. Dans de tels cas, le personnel s'assure de répondre à toutes les questions se rapportant aux fonctions du Conseil tout en expliquant les limites de sa compétence afin d'éviter les déceptions si une plainte devrait être déclarée irrecevable.

³⁰ Le texte de la *Déclaration de services aux citoyens* a été révisé en mars 2005.

³¹ L'**Annexe 4** présente un extrait de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le texte intégral est disponible sur le site Internet du Conseil à l'adresse suivante : www.cja.gouv.qc.ca

Par ailleurs, une grande proportion des demandes d'information formulées au Conseil ne concernent pas ses domaines de compétence, mais plutôt divers aspects de la justice civile, criminelle ou pénale. Dans ces cas, le citoyen est dirigé vers les ressources susceptibles de lui répondre adéquatement.

Les trois employés s'assurent de retourner les appels au plus tard le jour ouvrable suivant sans pour autant tenir de registre à ce sujet. Tous les appels entrant sont traités par une secrétaire principale et, le cas échéant, transférés à l'une des deux juristes du Conseil. Si la clientèle doit laisser un message, les retours d'appel sont effectués le même jour la plupart du temps.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais de réponse à une demande de renseignements comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 4 Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Délai moyen
Durée maximale	Jours ouvrables			
5 jours	0,2 jour	99% ³²	0,3 jour	0,3 jour

3.2 PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil s'est aussi engagé à recevoir et à traiter avec célérité les plaintes dont il est saisi.

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, le Conseil a reçu 59 nouvelles plaintes. À ce nombre doivent s'ajouter 12 plaintes dont le traitement a été réalisé en 2014-2015. Ainsi, le nombre total de plaintes traitées par le Conseil au cours de l'exercice 2014-2015 s'élève à 71. Toutefois, le nombre de dossiers de plainte fermés, soit ceux dont la réalisation et la conclusion ont été connues en 2014-2015 est au nombre de 55³³.

Au cours de l'exercice, le Conseil a poursuivi ses efforts afin de s'assurer du respect des engagements qu'il a pris envers le citoyen. Chaque plainte reçue au Conseil fait l'objet d'un suivi rigoureux pour s'assurer du respect des niveaux de qualité déterminés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Le traitement des plaintes s'effectue dans une perspective de maintien et d'amélioration de la qualité des services. S'il y a lieu, des correctifs qui permettent de garantir un service efficace et fiable sont apportés.

Délai pour accuser réception

Le Conseil a adressé un accusé de réception aux plaignants ayant formulé une plainte écrite au cours de l'exercice 2014-2015 dans un délai moyen de 3,3 jours civils et de 2,2 jours ouvrables alors que la *Déclaration de services aux citoyens* prévoit la transmission d'un accusé de réception au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais de transmission d'un accusé de réception au plaignant, comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

³² Ce taux signifie que pour 99% des demandes de renseignements ayant été adressées au Conseil, une réponse a été fournie au citoyen à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit dans les cinq jours ouvrables.

³³ 47 dossiers fermés à la suite d'une décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes et sept dossiers fermés à la suite d'une décision d'un comité d'enquête formé par le Conseil et un dossier fermé administrativement.

Tableau 5 Délai pour accuser réception de la plainte eu égard aux engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours ouvrables				
5 jours	2,2 jours	98,2% ³⁴	2 jours	1,3 jours

Délai pour statuer sur la recevabilité

Un délai de trois mois de l'ouverture du dossier de plainte, soit environ 91 jours civils, est prévu à la *Déclaration de services aux citoyens* pour disposer de la recevabilité d'une plainte.

Quarante-sept (47) dossiers de plaintes fermés en 2014-2015 ont été présentés au Comité d'examen de la recevabilité des plaintes afin d'en examiner la recevabilité dans un délai moyen de 90,2 jours.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 6 Délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte eu égard aux engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours civils				
3 mois	90,2 jours	51,1 % ³⁵	92,9 jours	78,1 jours

Par ailleurs, il importe de préciser, quant au délai de traitement des dossiers de plaintes, que l'examen de certains dossiers peut être reporté à une séance subséquente afin de requérir des renseignements additionnels de la part du plaignant ou pour laisser à la personne visée par la plainte l'opportunité de présenter des observations³⁶ ce qui a pour effet de prolonger les délais de traitement.

De plus, soulignons que lorsque l'affaire est prise en délibéré par la personne visée par la plainte, le dossier du Conseil est laissé en suspens jusqu'à ce que la décision soit rendue par le membre concerné³⁷. Le fait que le membre visé par la plainte soit toujours saisi de l'affaire est donc un facteur influençant les délais, mais demeure indépendant du traitement du dossier par le Conseil.

Le délai moyen de transmission de la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes a été, quant à lui, de 12,4 jours ouvrables de la décision du Comité.

³⁴ Ce taux signifie que pour 98,2% des plaintes reçues au Conseil, le plaignant a reçu un accusé de réception de sa plainte accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les cinq jours ouvrables.

³⁵ Ce taux signifie que pour 51,1% des dossiers de plaintes fermés par le Conseil au cours de l'exercice 2014-2015, il a été disposé de la recevabilité de la plainte par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les trois mois de l'ouverture du dossier de plainte.

³⁶ Loi sur la justice administrative, précité, art. 184.1 et 184.3.

³⁷ *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 7 (3) : « [...] lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement. »

Délai pour entreprendre l'enquête

Au cours de l'exercice 2014-2015, quatre plaintes ont été déclarées recevables³⁸.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit que la date de l'audience d'un comité d'enquête doit être fixée dans les 45 jours de la décision sur la recevabilité de la plainte à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise.

Dans le dossier 2014 QCCJA 697, la date de l'audience du comité d'enquête a été déterminée dans un délai de 43 jours de la décision du comité d'examen de la recevabilité des plaintes. Pour le dossier 2014 QCCJA 699, ce délai a été de 39 jours. Pour le dossier 2014 QCCJA 703, le comité d'enquête a suspendu ses travaux étant donné un empêchement de nature médicale soulevé par la personne visée. Quant au dossier 2014 QCCJA 722, la date de l'audience du comité d'enquête a été déterminée dans un délai de 147 jours. Ce délai plus long s'explique par le fait que la plaignante a décidé de retenir les services d'un avocat pour la représenter et que quelques semaines se sont écoulées avant sa comparution. Le Conseil contacte les parties dès la formation du Comité d'enquête afin de fixer une conférence préparatoire ou une audience. Toutefois, les rencontres ont lieu selon les disponibilités des parties et de leurs procureurs.

Tableau 7 Délai pour déterminer la date de l'audience du comité d'enquête eu égard aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours civils				
45 jours	76,3 jours	66,6% ³⁹	n/d	n/d

Délai pour la transmission du rapport d'enquête au Conseil

Sept dossiers ayant fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2014-2015⁴⁰.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de trois mois pour transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil. Dans le premier dossier d'enquête fermé au cours de l'exercice, le rapport d'enquête a été déposé au Conseil 134 jours après la fin de l'enquête. Pour le second, le rapport d'enquête a été déposé dans un délai de 55 jours. Le troisième rapport a été déposé dans un délai de 78 jours, le quatrième dans un délai de 91 jours, le cinquième dans un délai de 91 jours, le sixième dans un délai de 36 jours et enfin le dernier dans un délai de 91 jours.

Tableau 8 Délai pour la transmission d'un rapport d'enquête au Conseil de la justice administrative eu égard aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours civils				
3 mois	82,3 jours	85,7% ⁴¹	n/d	n/d

³⁸ Dossiers : 2014 QCCJA 697, 2014 QCCJA 699, 2014 QCCJA 703 et 2014 QCCJA 722.

³⁹ Ce taux signifie que pour 66,6% des comités d'enquête formés au cours de l'exercice 2014-2015, la date d'audience a été déterminée à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les 45 jours de la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

⁴⁰ Dossiers : 2013 QCCJA 645, 2013 QCCJA 652, 2013 QCCJA 653, 2013 QCCJA 669, 2014 QCCJA 691, 2014 QCCJA 697 et 2014 QCCJA 699.

⁴¹ Ce taux signifie que pour 85,7% des enquêtes terminées au cours de l'exercice 2014-2015, le comité d'enquête a transmis son rapport d'enquête au Conseil à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les 3 mois de la fin de l'enquête.

Délai pour la transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées

Sept dossiers ayant fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2014-2015⁴².

Après que le Conseil ait pris acte d'un rapport d'enquête, la *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de cinq jours ouvrables pour transmettre le rapport du comité d'enquête aux personnes impliquées. Dans le premier dossier d'enquête fermé au cours de l'exercice, le rapport d'enquête a été transmis 1 jour après la résolution du Conseil qui en a pris acte. Pour le second, le rapport d'enquête a été transmis dans un délai de 1 jour. Le troisième rapport a été transmis dans un délai de 1 jour, le quatrième dans un délai de 2 jours, le cinquième dans un délai de 2 jours, le sixième dans un délai de 1 jour et enfin le dernier dans un délai de 2 jours.

Tableau 9 Délai pour la transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées eu égard aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagement	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours civils				
5 jours	1,4 jours	100% ⁴³	n/d	n/d

3.3 COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

L'accès à une information pertinente, compréhensible et impartiale, de façon individualisée, représente une préoccupation constante de la part du personnel du Conseil. Ce dernier porte une attention particulière à la qualité et à la clarté de la langue employée dans ses communications avec la clientèle et dans toute la correspondance transmise, le nom d'une personne-ressource à contacter pour obtenir de l'information additionnelle, le cas échéant, y est indiqué.

De même, le Conseil se préoccupe du langage utilisé dans ses communications tant dans ses publications, sur son site Internet que dans les décisions rendues. Le Conseil a le souci de communiquer dans un langage précis, clair et simple.

À cet égard, le Conseil a constitué un comité permanent de relecture de ses décisions. Ce Comité a pour mandat de s'assurer que les décisions du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes et du Conseil soient :

- brèves, mais explicites;
- rédigées dans un langage clair et facilement accessible;
- personnalisées, pour faciliter la compréhension du plaignant.

3.4 FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

Le Conseil déploie des efforts pour rejoindre les citoyens afin de faire connaître son rôle au sein de la justice administrative et publiciser les services qu'il offre. Le Conseil est soucieux de favoriser l'accès à ses services et, à cet égard, offre aux citoyens plusieurs façons de procéder pour accéder à ses services et utilise un langage précis, clair et simple.

⁴² Dossiers : 2013 QCCJA 645, 2013 QCCJA 652, 2013 QCCJA 653, 2013 QCCJA 669, 2014 QCCJA 691, 2014 QCCJA 697 et 2014 QCCJA 699.

⁴³ Ce taux signifie que pour 100% des enquêtes terminées au cours de l'exercice 2014-2015, le rapport d'enquête a été transmis aux personnes impliquées à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les 5 jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte.

Par exemple, le site Internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de s'informer sur le mandat et le rôle du Conseil ainsi que sur la façon de porter plainte. De même, le site Internet peut être consulté en anglais par les citoyens anglophones.

Des services en ligne permettent aux citoyens de formuler une demande d'information ou de compléter, à l'aide d'un formulaire crypté, une plainte à partir du site Internet du Conseil. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2014-2015, le Conseil a reçu dix demandes d'informations provenant de l'utilisation du formulaire en ligne et sept plaintes ont été formulées à partir du site Internet du Conseil.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 499 appels au cours de l'exercice, alors que le Conseil en avait reçu 542 en 2013-2014.

PARTIE 4 — Résultats eu égard au *Plan stratégique 2011-2016*

Le *Plan stratégique 2011-2016* a été élaboré en ayant à l'esprit le contexte dans lequel le Conseil de la justice administrative doit évoluer. À cet égard, trois éléments ont particulièrement retenu notre attention.

D'abord, la déontologie et l'éthique sont plus que jamais des sujets d'actualité et la préoccupation du public à cet égard est grandissante, notamment en raison de certains événements médiatisés. Cette plus grande sensibilité du public à l'égard du respect de la déontologie et de l'éthique est un enjeu important pour le Conseil. Les attentes plus élevées des citoyens incitent l'adoption de normes de conduite de haut niveau de la part des juges administratifs ainsi qu'une grande accessibilité.

Ensuite, dans le domaine des technologies de l'information et des communications, les progrès sont constants et se succèdent rapidement. Cette évolution pose des défis d'adaptation auxquels le Conseil n'échappe pas afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de ses services ainsi que l'accès du public à ceux-ci.

Enfin, un système de déontologie doit servir également deux exigences difficiles à concilier : l'attention aux plaintes et aux insatisfactions légitimes des citoyens d'une part et la justice, l'équité et la transparence auxquelles ont droit les membres des tribunaux administratifs visés par les plaintes, d'autre part. Ainsi, le Conseil doit maintenir un équilibre entre l'indépendance des membres dans l'exercice de leurs fonctions et les garanties données aux citoyens contre les abus de nature déontologique, le cas échéant.

4.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016		31 MARS 2015	RÉFÉRENCE
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête des plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative			
AXE D'INTERVENTION	1.1 Prévention		
Objectif 1.1.1	Assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs	En continu	p. 18
AXE D'INTERVENTION	1.2 Traitement des plaintes et enquêtes		
Objectif 1.2.1	Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 285 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	En continu	p. 19
AXE D'INTERVENTION	1.3 Expertise des membres du Conseil et de ses employés		
Objectif 1.3.1	Assurer la formation continue en déontologie des membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes	En continu	p. 23

OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016		31 MARS 2015	RÉFÉRENCE
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative			
AXE D'INTERVENTION	2.1 Information		
Objectif 2.1.1	Faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique	En continu	p. 24
Objectif 2.1.2	Assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes	En continu	p. 24

4.2 LES ORIENTATIONS RETENUES

Dans le cadre de son *Plan stratégique 2011-2016*, le Conseil s'est fixé des objectifs de gestion qui contribuent à l'atteinte de sa mission. Les orientations stratégiques retenues par le Conseil sont les suivantes :

1. Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative;
2. Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative.

La première orientation retenue correspond au mandat général qui est confié au Conseil par le législateur, soit celui d'exercer ses fonctions d'examen et d'enquête des plaintes déontologiques portées par les citoyens de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative.

La seconde orientation concerne le rôle d'information aux citoyens confié au Conseil et découlant de son mandat en matière de déontologie. Elle consiste à rendre facilement accessible aux citoyens de l'information adéquate, claire et complète sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative afin de leur permettre de se prévaloir de leurs droits plus facilement.

La section suivante rend compte des résultats de l'exercice 2014-2015 et présente les principales réalisations par orientation stratégique et axe d'intervention.

4.3 LES RÉSULTATS

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Exercer des fonctions d'examen et d'enquête des plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative

AXE D'INTERVENTION

1.1 Prévention

Objectif 1.1.1	D'ici le 31 mars 2015 et de façon continue, assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs
----------------	---

La déontologie applicable aux membres des tribunaux administratifs a un rôle éducatif et préventif plutôt que punitif⁴⁴. Elle sert de guide pour maintenir la confiance et le respect du public dans notre système de justice administrative. Ainsi, un des axes d'intervention privilégié par le Conseil afin d'assurer le maintien de comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs est la *prévention*. En effet, pour donner des résultats durables, l'action du Conseil ne peut se limiter au traitement des plaintes déontologiques qui lui sont soumises. Il doit être un agent de changement, en développant davantage l'aspect préventif de son rôle et mettre son expertise au service des tribunaux administratifs, de leurs membres et des citoyens.

Participation à la formation des membres des tribunaux administratifs

Depuis quelques années, le Conseil développe des activités s'adressant aux juges administratifs afin de promouvoir la déontologie. Celles-ci permettent aux participants d'échanger sur leurs préoccupations en matière de déontologie et de développer des outils leur permettant d'améliorer leur pratique.

Ainsi, le Conseil alimente la réflexion au sein des tribunaux administratifs en regard de l'éthique et de la déontologie en participant à la formation des membres en collaboration avec chacun des quatre tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil. Le président et l'avocate à l'emploi du Conseil se rendent disponibles et acceptent toute invitation d'un tribunal sous sa compétence pour former leurs membres, le plus souvent à la suite de nouvelles nominations.

Au cours de l'exercice 2014-2015, une formation ayant pour thème la courtoisie a été offerte à tous les membres du Tribunal administratif du Québec le 29 mai 2014. De plus, le Conseil a dispensé une formation à trois greffiers spéciaux de la Régie du logement le 8 décembre 2014 à Montréal. Cette formation avait pour objectif principal de présenter le Conseil et d'expliquer le processus de traitement des plaintes. Lors de cette formation l'accent a été mis sur les comportements qui peuvent donner lieu à des plaintes déontologiques à l'aide d'exemples tirés de plaintes reçues au Conseil.

Enfin, le Conseil a invité un conférencier afin d'informer les membres et de susciter la réflexion sur un sujet d'intérêt pour ses membres. Le 16 septembre 2014, le chercheur et professeur Pierre Noreau a présenté les résultats du livre dont il est co-auteur : *La justice administrative : entre indépendance et responsabilité*.

⁴⁴ *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 267, paragraphe 110.

Tableau 10 Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des tribunaux administratifs

Nombre de formations dispensées et nombre de personnes inscrites	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Formations	Participants		
Commission des lésions professionnelles	0	0	n/d	n/d
Commission des relations du travail	0	0		
Régie du logement	1	3		
Tribunal administratif du Québec	1	100		

Diffusion de l'information et publications

Les règles déontologiques applicables aux juges administratifs se retrouvent dans la loi constitutive de chaque tribunal administratif ainsi qu'au sein de leurs codes de déontologie respectifs⁴⁵. Ces lois et codes sont disponibles sur le site Internet du Conseil. Un hyperlien donne accès aux textes de lois intégraux mis à jour directement sur le site Internet des Publications du Québec.

Par ailleurs, une copie du code de déontologie applicable au juge administratif visé par une plainte est transmise à chacun des plaignants avec l'accusé de réception de sa plainte.

Cependant, toutes les publications du Conseil sont disponibles sur son site Internet. Au cours de l'exercice 2014-2015, mis à part la page d'accueil du site, la page des rapports d'enquête a été la page la plus consultée. Vient ensuite la page des publications du Conseil. Entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015, il y a eu 7 069 visites uniques sur le site Internet du Conseil.

Enfin, des textes concernant le mandat et le rôle du Conseil ont été publiés afin d'informer les citoyens et la communauté juridique. Ces textes sont diffusés sur le site Internet du Conseil dans la section *Publications et accès à l'information*.

AXE D'INTERVENTION

1.2 Traitement des plaintes et enquêtes

Objectif 1.2.1 D'ici le 31 mars 2015 et de façon continue, rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions rejetant les plaintes et à 265 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

Processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes est prévu aux articles 182 et suivants de la Loi sur la justice administrative. Cette procédure est complétée par les *Règles sur le traitement d'une plainte* adoptées par le Conseil. Ces règles sont reproduites à l'**Annexe 5** du rapport et le diagramme reproduit à l'**Annexe 6** illustre le cheminement d'une plainte soumise au Conseil de la justice administrative.

⁴⁵ Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec, RLRQ, chapitre J-3, r.1; Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles, RLRQ, chapitre A-3.001, r.4; Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail, RLRQ, chapitre C-27, r.2; Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, RLRQ, chapitre R-8.1, r.1.

Le régime déontologique et la procédure de traitement des plaintes prévus à la Loi sur la justice administrative prévoient trois étapes à la procédure de traitement des plaintes par le Conseil :

- L'examen de la plainte par un comité constitué à cette fin en vue de décider de sa recevabilité⁴⁶;
- L'enquête par un Comité d'enquête pour décider du bien-fondé ou non de la plainte, le cas échéant⁴⁷;
- La recommandation du Comité d'enquête sur la sanction à retenir, s'il y a lieu⁴⁸.

Examen de la plainte par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes

Toute plainte adressée au Conseil de la justice administrative doit passer par l'étape de l'examen de sa recevabilité.

Un comité formé de sept membres du Conseil est responsable de décider de la recevabilité des plaintes. Ce comité est composé d'un pair en provenance de chacun des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence et de trois membres représentant le public⁴⁹.

Lorsqu'il examine la recevabilité d'une plainte, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes siège à huis clos⁵⁰. Tout le processus de traitement des plaintes préalable à la tenue d'une première audience à la suite de la formation d'un comité d'enquête est confidentiel et se déroule à huis clos. Ce processus a été confirmé par la Cour supérieure du Québec qui a conclu, en juillet 1993, que l'étape de la préenquête ne constitue pas une procédure judiciaire ou quasi judiciaire : il s'agit d'un processus administratif qui ne donne pas ouverture au droit d'être entendu⁵¹. Ainsi, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes décide sur dossier sans tenir d'audience⁵².

Les documents disponibles et utiles à l'appréciation de la recevabilité de la plainte ont déjà été obtenus par le personnel du Conseil. Il peut s'agir notamment, lorsque le comportement du juge administratif à l'audience est remis en question, de la copie du dossier du tribunal concerné, de l'enregistrement sonore de l'audience, dont on pourra obtenir la transcription sténographique au besoin, et de la décision rendue⁵³.

Le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes peut aussi mandater un de ses membres pour recueillir des renseignements additionnels⁵⁴. En pareil cas, il peut s'agir de la version du plaignant, de celle du juge administratif visé par la plainte ou de celle d'un tiers. À une séance subséquente, le membre rend compte au Comité d'examen des nouvelles informations obtenues.

Après examen, lorsque le Comité constate qu'une plainte est manifestement non fondée, il en avise le plaignant et la personne visée par la plainte en leur communiquant par écrit les motifs du rejet⁵⁵. Le dossier est alors fermé.

⁴⁶ *Loi sur la justice administrative*, précitée, art. 184.2.

⁴⁷ *Id.*, art. 186.

⁴⁸ *Id.*, art. 191 et 192.

⁴⁹ *Id.*, art. 184.2.

⁵⁰ *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 12.

⁵¹ *Southam inc. c. Procureur général du Québec et l'honorable juge en chef Albert Gobeil*, [1993] R.J.Q. 2374 (C.S.).

⁵² Sur la nature administrative de la procédure d'examen des plaintes qui n'impose pas l'application de la règle *audi alteram partem* : *Conseil de la magistrature c. Commission d'accès à l'information*, [2000] R.J.Q. 638 (C.A.), *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1989] R.J.Q. 2432 (C.S.); J.E. 92-1063 (C.A.) et *Southam Inc. c. Procureur général du Québec et l'honorable juge en chef Albert Gobeil*, [1993] R.J.Q. 2374 (C.S.).

⁵³ *Loi sur la justice administrative*, précitée, art. 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 8.

⁵⁴ *Id.*, art. 184.1 et 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 13.

⁵⁵ *Id.*, art. 185.

Les statistiques publiées par le Conseil démontrent que la majorité des plaintes sont rejetées au stade de la recevabilité sans qu'il soit nécessaire de constituer un comité pour faire enquête sur les allégations de la plainte. Ainsi, au cours de l'exercice 2014-2015, quatre plaintes ont nécessité la formation d'un comité d'enquête alors que 47 plaintes ont été rejetées.

Plusieurs plaintes reçues au Conseil ne relèvent pas de sa compétence en raison de l'absence d'allégation d'un manquement aux règles déontologiques. Les reproches formulés par les plaignants concernent alors la recevabilité ou l'appréciation de la preuve ou encore la mauvaise application des règles de droit par le juge administratif.

Ceci explique pourquoi le traitement des plaintes déontologiques doit passer par une étape de « filtrage », soit l'examen de leur recevabilité, au cours de laquelle les appels déguisés et les plaintes frivoles ou manifestement non fondées sont écartés⁵⁶.

Plainte recevable

Si la plainte est jugée recevable par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes, il rend une décision précisant les reproches adressés et le manquement invoqué⁵⁷.

Le Conseil constitue alors un comité d'enquête chargé de faire enquête, de statuer sur le bien-fondé de la plainte et de recommander une sanction à l'encontre du juge administratif, le cas échéant⁵⁸. Ce comité est composé de trois personnes : deux personnes sont choisies parmi les membres du Conseil, dont un représentant du public. La troisième personne est membre du tribunal auquel appartient la personne visée par la plainte, c'est le membre pair. Ensuite, le Conseil désigne, parmi les membres du comité qui sont notaires ou avocats, un président⁵⁹.

Aux fins de l'enquête, les membres d'un tel comité sont investis des pouvoirs et immunités des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête⁶⁰, sauf du pouvoir d'imposer une peine d'emprisonnement⁶¹.

La décision sur la recevabilité de la plainte et celle constituant le comité d'enquête sont communiquées par écrit au plaignant, à la personne qui en fait l'objet ainsi qu'au ministre concerné. Une copie de la plainte est également transmise à ce dernier⁶². Le ministre ou son représentant peut intervenir lors de l'enquête.

Enquête par un comité d'enquête

Le rôle du comité d'enquête est de nature purement investigatrice, marquée par la recherche de la vérité. Le comité fait lui-même enquête sur les faits pour déterminer s'il y a eu un manquement déontologique, mais il peut avoir recours à un procureur indépendant pour l'assister dans la conduite de son enquête⁶³. Les audiences d'un comité d'enquête étant de nature quasi judiciaire, elles sont publiques, sous réserve d'une ordonnance contraire⁶⁴. Le calendrier des audiences des différents comités d'enquête est disponible sur le site Internet du Conseil dans la section intitulée *Mission-Activités du Conseil* ainsi que dans celle intitulée *Rapports d'enquête et décisions*.

⁵⁶ Yves-Marie MORISSETTE, « Comment concilier déontologie et indépendance judiciaire », Actes du colloque 2002 du Conseil de la magistrature du Québec : « L'indépendance judiciaire... contrainte ou gage de liberté? », p. 83 : « Troisièmement, la procédure doit se faire par étape et elle doit commencer, c'est essentiel, par une importante étape de filtrage puisque, dans les faits, jusqu'à 95% des plaintes déontologiques soumises à des conseils de la magistrature se résolvent à ce stade-là ».

⁵⁷ Règles sur le traitement d'une plainte, art. 16.

⁵⁸ Loi sur la justice administrative, précitée, art. 186.

⁵⁹ *Id.*, art. 187.

⁶⁰ Loi sur les commissions d'enquête, RLRQ, chapitre C-37.

⁶¹ Loi sur la justice administrative, précitée, art. 188.

⁶² Règles sur le traitement d'une plainte, art. 19.

⁶³ *Id.*, art. 20.

⁶⁴ Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12, art. 23 et 56 et *Southam c. Mercier*, [1990] R.J.Q. 437 (C.S.).

Ainsi, le débat qui a lieu devant le comité d'enquête n'est pas de nature contradictoire⁶⁵: il n'y a pas de poursuivant puisque le plaignant n'a pas à présenter une preuve, celle-ci appartient au Comité d'enquête. Le plaignant est considéré comme un témoin. À cet égard, la Cour suprême du Canada, dans l'affaire *Ruffo*, s'est prononcée sur le rôle d'un comité d'enquête appelé à faire enquête sur une plainte déontologique formulée à l'encontre d'un juge⁶⁶:

Le Comité [d'enquête] a donc pour mission de veiller au respect de la déontologie judiciaire pour assurer l'intégrité du pouvoir judiciaire. La fonction qu'il exerce est réparatrice et ce à l'endroit de la magistrature, non pas du juge visé par une sanction. Sous cet éclairage, au chapitre des recommandations que peut faire le Comité relativement aux sanctions à suivre, l'unique faculté de réprimander, de même que l'absence de tout pouvoir définitif en matière de destitution, prennent tout leur sens et reflètent clairement, en fait, les objectifs sous-jacents à l'établissement du comité : ne pas punir un élément qui se démarque par une conduite jugée non conforme mais veiller, plutôt, à l'intégrité de l'ensemble.

Enfin, la loi prévoit que le comité d'enquête soumet son rapport d'enquête et ses recommandations au Conseil ainsi qu'au ministre concerné⁶⁷.

Le Conseil transmet ensuite une copie du rapport d'enquête au juge administratif visé par la plainte et au plaignant⁶⁸.

Si le comité a jugé que la plainte est fondée et selon la recommandation du comité, le Conseil peut adresser une réprimande au juge administratif (il avise alors le ministre et le plaignant) ou il peut transmettre au ministre la recommandation de suspension ou de destitution (il avise alors le juge administratif et le plaignant)⁶⁹.

Le cas échéant, la réprimande est adressée par le Conseil alors que seul le gouvernement peut appliquer la recommandation de suspension ou de destitution.

Évolution du délai total moyen pour rendre une décision

En ce qui concerne les délais pour rendre la décision au stade de l'examen de la recevabilité de la plainte, le délai moyen pour l'exercice est de 108,9 jours civils⁷⁰. Pour les dossiers de plainte irrecevables, une décision a pu être rendue dans un délai inférieur à 85 jours dans 31,9 % des cas.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce dépassement de délai. Par exemple, l'étude de certains dossiers de plainte est retardée tant que la décision n'est pas rendue par le juge administratif visé par la plainte. Pour d'autres dossiers, une pré-enquête nécessitant des renseignements complémentaires reportent à une séance ultérieure la décision sur la recevabilité de la plainte.

Par ailleurs, concernant les dossiers soumis à une enquête et dont le rapport a été transmis au Conseil avant le 31 mars 2015, le délai de traitement moyen des dossiers pour l'exercice 2014-2015 est de 390 jours. Ce total est réduit à 267 jours si on ne tient compte que des jours ouvrables.

Dans 14,3 % des dossiers d'enquête, le rapport a pu être transmis dans un délai inférieur à 265 jours. Ce dépassement de délai s'explique par plusieurs facteurs. Par exemple, lorsqu'une audience doit être fixée pour la tenue d'une enquête, il faut considérer les disponibilités de tous les intervenants. Cet exercice devient plus compliqué lorsqu'il faut prévoir plusieurs journées consécutives. Dans un cas où deux plaintes visaient le même juge administratif, le comité d'enquête a décidé d'entendre les deux plaintes en même temps ce qui a allongé le délai de traitement pour un des dossiers.

⁶⁵ *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 309, pages 332-333.

⁶⁶ *Id.*,

⁶⁷ Loi sur la justice administrative, précitée, art. 190, al. 3.

⁶⁸ *Id.*, art. 191.

⁶⁹ *Id.*, art. 192.

⁷⁰ Ce délai est calculé de la date de réception de la plainte au Conseil jusqu'à la mise à la poste de la décision rendue par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

Le tableau qui suit trace l'évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte reçue au Conseil de la justice administrative selon le mode de fermeture du dossier :

Tableau 11 Évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte

Exercice financier	Dossiers fermés après examen par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes		Dossiers fermés après enquête par un comité d'enquête	
	Nombre de dossier	Délai moyen	Nombre de dossiers	Délai moyen
Jours civils				
2011-2012	65	101 jours	3	320 jours ⁷¹
2012-2013	50	101 jours	2	392 jours ⁷²
2013-2014	72	108 jours	2	353 jours ⁷³
2014-2015	47	109 jours	7	390 jours⁷⁴

AXE D'INTERVENTION

1.3 Expertise des membres du Conseil et de ses employés

Objectif 1.3.1 D'ici le 31 mars 2015 et de façon continue, assurer la formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes

L'enrichissement constant de l'expertise des membres du Conseil et de ses employés en matière de déontologie et de droit administratif est primordial afin que le Conseil puisse exercer ses fonctions selon des standards de haute qualité.

L'expérience des années antérieures a démontré que l'information et la formation bénéficient tant aux membres juristes que non-juristes. En effet, la déontologie des membres des tribunaux administratifs étant un domaine précis du droit, il est essentiel que les personnes appelées à examiner et à décider des plaintes portées contre les juges administratifs aient la préparation adéquate pour le faire et aient développé l'expertise nécessaire.

Le Secrétariat du Conseil a établi et maintient, via son Bulletin mensuel, des mécanismes de veille visant à informer les membres des développements récents, tant médiatiques que jurisprudentiels, dans les domaines de la déontologie, de l'éthique, du droit administratif et de l'administration de la justice.

Aussi, le Conseil reçoit des conférenciers spécialisés dans des domaines d'activités relevant de son champ de compétence afin de développer l'expertise des membres du Conseil et de ses employés.

Les membres ont pu entendre le réputé chercheur et professeur Pierre Noreau qui a partagé avec eux les résultats de l'étude sur l'indépendance des tribunaux administratifs dont il est l'un des auteurs. Une période d'échange avec les membres a suivi l'allocution.

Quant aux deux juristes à l'emploi du Conseil, elles ont suivi cinq formations liées aux activités du Conseil en plus d'assister à la présentation du conférencier invité.

⁷¹ Le délai pour rendre la décision a été de 328 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2010 QCCJA 486, 258 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2010 QCCJA 488 et de 375 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2011 QCCJA 516.

⁷² Le délai pour rendre la décision a été de 393 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2011 QCCJA 525 et de 391 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2012 QCCJA 570

⁷³ Le délai pour rendre la décision a été de 378 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2012 QCCJA 626 et de 329 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2012 QCCJA 642.

⁷⁴ Le délai pour rendre la décision a été de 538 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2013 QCCJA 645, 301 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2013 QCCJA 652, 372 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2013 QCCJA 653, 547 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2013 QCCJA 669, 394 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2014 QCCJA 691, 257 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2014 QCCJA 697 et de 324 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro 2014 QCCJA 699.

Tableau 12 Formation continue des membres du Conseil de la justice administrative et des employés

Formations reçues	Résultat 2014-2015		Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
	Membres	1	n/d	n/d
Employés	6			

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2**Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative**

AXE D'INTERVENTION

2.1 Information

Objectif 2.1.1	D'ici le 31 mars 2015 et de façon continue, faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique
Objectif 2.1.2	D'ici le 31 mars 2015 et de façon continue, assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes

Information sur les services offerts

La mission du Conseil exige qu'il renseigne le public sur son rôle, sur le sens de la notion de déontologie et sur la possibilité de porter plainte contre les membres des tribunaux administratifs sur lesquels il a compétence. Ainsi, l'accessibilité pour le citoyen aux mécanismes permettant de porter plainte contre une conduite jugée inacceptable est primordiale.

À cette fin, le Conseil distribue deux documents : un dépliant d'information à l'intention des citoyens ainsi qu'un second consacré aux *Règles sur le traitement d'une plainte*. Une version révisée du dépliant d'information a été publiée au printemps 2009. Ces documents sont disponibles sur le site Internet du Conseil et un dépliant est transmis aux personnes qui adressent une demande d'information ou formulent une plainte au Conseil. Le Conseil a suggéré à chacun des tribunaux sous sa compétence de rendre le dépliant d'information disponible et visible pour leur clientèle.

L'utilisation des technologies de l'information, principalement du site Internet, revêt une importance stratégique pour le Conseil compte tenu des ressources limitées dont il dispose. Le Conseil utilise son site Internet afin d'améliorer l'accès et la qualité des services aux citoyens et aux membres des tribunaux administratifs.

Le site Internet du Conseil fournit entre autres des renseignements sur sa composition, ses fonctions et sur le processus de traitement des plaintes. Il permet de consulter l'ordre du jour et les procès-verbaux des séances publiques du Conseil ainsi que le calendrier des audiences des comités d'enquête. Entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015, il y a eu 7 069 visites uniques sur le site Internet du Conseil. Si la majorité de ces visites ont été effectuées à partir d'un ordinateur ou d'un portable, 509 visites provenaient d'une tablette et 464 d'un téléphone mobile. La durée moyenne d'une visite est de 3 minutes 14 secondes.

Chaque tribunal administratif sous la compétence du Conseil a inscrit un hyperlien sur leur site Internet respectif permettant d'avoir accès au site Internet du Conseil.

De même, un tableau intitulé « À qui doit-on adresser la plainte? » est disponible sur le site du Conseil. Il indique au citoyen à qui il doit adresser sa plainte lorsqu'elle concerne la conduite d'une personne qui n'est pas membre d'un des tribunaux à l'égard desquels la loi donne compétence au Conseil. Les coordonnées de l'organisme en question apparaissent sur le tableau et un hyperlien permet d'y avoir accès facilement.

Faciliter l'accessibilité aux services

Le site Internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de porter plainte en ligne, de transmettre des commentaires et de demander des renseignements supplémentaires au personnel du Conseil par l'entremise de formulaires cryptés. Dix demandes d'information ont été formulées avec cet outil en 2014-2015, alors que le formulaire de plainte en ligne a été utilisé pour sept des 59 plaintes formulées au cours de l'exercice.

Bien que l'utilisation en soit facultative, un formulaire de plainte est disponible. Ce document permet au citoyen de connaître les renseignements nécessaires ou utiles au traitement de sa plainte.

Quant aux demandes d'information formulées au Conseil, soulignons que le service téléphonique sans frais, accessible dans toutes les régions du Québec, a enregistré 499 appels en 2014-2015, soit une moyenne de 41 appels par mois. Au cours de l'exercice précédant, ce nombre était de 542 appels, une moyenne de 45 appels par mois.

La responsabilité de publier la liste des organismes visés par la Loi sur la justice administrative

La Loi sur la justice administrative a notamment comme objectif d'établir les règles générales de procédure applicables aux décisions individuelles prises à l'égard d'un administré. Ces règles diffèrent selon que les décisions sont prises dans l'exercice d'une fonction administrative ou d'une fonction juridictionnelle.

Le Conseil s'est vu confier par la loi un mandat d'information quant aux rôles et responsabilités des nombreux acteurs de la justice administrative⁷⁵. Ainsi, il doit publier annuellement à la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3 de la loi, de même que la liste des organismes visés par l'article 9.

Objectifs des listes publiées en vertu de l'article 178 de la Loi sur la justice administrative

La publication de ces listes a comme principal objectif de renseigner le citoyen sur l'identité des organismes auxquels s'appliquent les normes de conduite et les exigences procédurales imposées par la Loi sur la justice administrative. Ces listes fournissent aux citoyens un outil facilitant la détermination des règles de justice fondamentale applicables aux décisions des ministères et organismes du gouvernement et constituent un moyen de favoriser l'accessibilité à la justice administrative⁷⁶.

Afin de répondre à son obligation législative, le Conseil de la justice administrative a établi deux listes :

- **La liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale**

Dans la mesure où ils rendent des décisions individuelles à l'égard d'un administré, les ministères et les organismes de cette liste sont assujettis aux règles de procédure des articles 2 à 8 de la loi, énonçant les « Règles propres aux décisions qui relèvent de l'exercice d'une fonction administrative », dont le respect du devoir d'agir équitablement.

- **La liste des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité administrative ou à une autorité décentralisée**

Les organismes mentionnés à cette liste sont tenus de respecter les règles de procédure des articles 9 à 13 de la Loi sur la justice administrative soit les règles applicables à l'exercice de la fonction juridictionnelle devant permettre un débat loyal dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale.

⁷⁵ Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001, 2001, Tome II, chapitre 5, paragraphe 5.27.

⁷⁶ MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur la justice administrative*, 2003, pp. 125 et 126. Voir également : Vérificateur général du Québec, précité, chapitre 5, p. 137.

Ces listes ont été publiées pour la première fois en mai 2001 et elles sont mises à jour annuellement⁷⁷. Le 18 avril 2015, pour une quinzième année consécutive, les listes ont été publiées dans la partie I de la *Gazette officielle du Québec*⁷⁸. Cette mise à jour annuelle est effectuée en compilant toutes les modifications législatives entrées en vigueur. Pour cet exercice, la période concernait les modifications législatives adoptées entre le 6 mars 2014 et le 25 février 2015 et chaque ministère et organisme apparaissant sur les listes a été contacté afin de confirmer les données à être publiées.

Toutes les versions annuelles des listes publiées par le Conseil à la *Gazette officielle du Québec* sont disponibles sur son site Internet.

La revue exhaustive des lois et des décrets adoptés en 2014-2015 a permis de constater qu'au moment de la publication des listes, l'Administration gouvernementale était composée de 20 ministères et de 49 organismes. De plus, six organismes exerçaient des fonctions juridictionnelles au sens de l'article 9 de la Loi.

Accessibilité à la jurisprudence du Conseil

Les textes intégraux de tous les rapports des comités d'enquête du Conseil sont disponibles sur son site Internet. Depuis 2008, ces rapports sont publiés par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) sur le site Internet suivant : www.jugements.qc.ca. Le site Internet de SOQUIJ peut être consulté sans frais.

Les décisions rendues à l'étape de l'examen de la recevabilité des plaintes ne sont pas publiques puisque ce Comité siège à huis clos. Cependant, le Conseil publie annuellement sur son site Internet un résumé anonymisé en sélectionnant certaines décisions.

PARTIE 5 — Utilisation des ressources

En raison de sa taille, le Conseil a conclu avec le ministère de la Justice, une entente de services par laquelle ce dernier s'est engagé à lui fournir un support en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. La présente partie du rapport présente l'utilisation des ressources qui sont propres au Conseil.

5.1 RESSOURCES HUMAINES

L'effectif régulier autorisé du Conseil au 31 mars 2015 est de trois postes. Cet effectif demeure inchangé depuis l'institution du Conseil en 1998. Le personnel du Conseil est embauché par le ministère de la Justice. Tout le personnel est localisé au siège du Conseil situé sur le territoire de la Ville de Québec.

Le Conseil a embauché une stagiaire en techniques juridiques pour la période de l'été 2014.

Tableau 13 Répartition de l'effectif autorisé pour la période 2014-2015

Effectifs en poste au 31 mars 2015				
Catégorie	Nombre	Moins de 35 ans	35-55 ans	Plus de 55 ans
Professionnel ⁷⁹	2	0	2	0
Fonctionnaire	1	0	0	1

Développement de l'expertise professionnelle

Le Conseil mise sur le développement continu des compétences de son personnel. Au cours de l'année financière 2014-2015, il a consacré une somme de 2 215 \$ en frais d'inscription aux formations et en remboursement des frais de déplacement, sans compter le salaire des employés qui participaient aux formations, soit un peu plus de 1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel ce qui

⁷⁷ (2001) 133 G.O. I, 563, (2002) 134 G.O. I, 504, (2003) 135 G.O. I, 685, (2004) 136 G.O. I, 440, (2005) 137 G.O. I, 561, (2006) 138 G.O. I, 752, (2007) 139 G.O. I, 513 (2008) 140 G.O. I, 565, (2009) 141 G.O. I, 493, (2010) 142 G.O. I, 380 et (2011) 143 G.O. I, 431, (2012) 144 G.O. I, 487, (2013) 145 G.O. I, 495, (2014) 146 G.O. I 1427.

⁷⁸ (2015) 147 G.O. I, 16.

⁷⁹ Incluant les avocats.

correspond à l'objectif établi par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre⁸⁰.

5.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la Loi sur l'administration financière⁸¹. La Loi sur la justice administrative prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions le concernant sont affectées à partir des sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale⁸².

Pour l'exercice 2014-2015, le budget de dépenses et le budget d'investissement du Conseil s'élevaient respectivement à 463 200 \$ et à 3 000 \$ pour un total de 466 200 \$.

Tableau 14 Crédits et dépenses de l'exercice

Budget de dépenses	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Rémunération	291 200 \$	224 600 \$	227 400 \$	189 300 \$
Fonctionnement	172 000 \$	238 600 \$	240 300 \$	255 900 \$
Budget d'investissements				
Immobilisations	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$
Crédits votés	466 200 \$	466 200 \$	470 700 \$	448 200 \$
Dépenses de l'exercice	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Rémunération	281 300 \$	227 300 \$	210 421 \$	199 479 \$
Fonctionnement	138 200 \$	184 300 \$	171 011 \$	179 662 \$
Budget d'investissements				
Immobilisations	-----		300	-----
Total des dépenses	419 500 \$	411 600 \$	381 732 \$	379 141 \$

En 2014-2015, la rémunération représente la principale dépense du Conseil. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 46 700 \$. Ceci s'explique notamment par l'application des mesures de réduction des dépenses et par une saine gestion des ressources par le Conseil.

Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 54 000 \$ comparativement à celles de 2013-2014. Cette augmentation est attribuable en bonne partie au fait que les honoraires payables au président sont maintenant payés à partir du budget rémunération ainsi qu'aux échelles de traitement en vigueur.

Au cours des derniers exercices financiers le nombre d'employés est demeuré stable à trois (soit le même nombre depuis le début des activités du Conseil) tandis que le nombre de membres a été augmenté. En effet, au mois de mai 2011 trois membres citoyens ont été nommés portant le nombre total de membres du Conseil de treize à seize. Un dernier membre citoyen a été nommé au mois de juin 2013.

Le Conseil doit assumer tous les frais d'hébergement, de transport et de repas reliés à la participation des membres citoyens à ses activités (séances régulières, formations ou comités d'enquête). Quatre membres en plus entraînent une augmentation sensible de ce genre de dépense.

⁸⁰ Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, RLRQ, chapitre D-8.3.

⁸¹ Loi sur l'administration financière, RLRQ, chapitre A-6.001.

⁸² Loi sur la justice administrative, précitée, art. 198.

En ce qui concerne les dépenses de rémunération, le Conseil emploie une avocate, une agente de recherche et une secrétaire principale. Pendant les années en cause, l'avocate et l'agente de recherche étaient en progression dans les échelles salariales. De plus, le Conseil du trésor a revu à la hausse le traitement de la classe d'emploi de secrétaire principale. Enfin, durant la période estivale, le Conseil embauche un stagiaire qui permet aux employées de prendre des vacances sans nuire au service à la clientèle.

En bref, les dépenses de rémunération correspondent à ce qui est prévu par les différentes conventions collectives ou directives applicables.

En ce qui a trait aux dépenses de fonctionnement, l'augmentation notée pour les dernières années s'explique principalement par deux facteurs.

Premièrement, le Conseil a formé au cours de cette période plus de comités d'enquête que lors des années 2008 à 2011 et ces comités ont tenu un plus grand nombre d'audiences. La plupart de celles-ci ont eu lieu à Montréal ce qui a entraîné une augmentation des dépenses d'hébergement, de transport et de repas.

Deuxièmement, le montant des honoraires payés aux avocats pour représenter le Conseil devant les tribunaux supérieurs ou pour assister les membres de comités d'enquête a augmenté.

Bien que le Conseil respecte le taux horaire réglementaire de 100 \$ de l'heure, les honoraires payés totalisaient un peu plus de 23 100 \$ en 2011-2012, 6 600 \$ en 2012-2013, 26 600 \$ en 2013-2014 et 19 800 \$ en 2014-2015.

Le Conseil assure une gestion rigoureuse de son budget car il ne sait jamais au début d'un exercice financier quel sera le nombre d'enquête qu'il devra tenir ou le nombre de ses décisions qui seront contestées devant les tribunaux supérieurs. Au cours des quatre dernières années, deux contestations ont cheminées jusqu'à la Cour d'appel. Ces contestations sont hors du contrôle du Conseil qui doit pourtant en assumer les coûts.

Cette gestion rigoureuse transparaît également dans le fait que le Conseil ne dépense que ce qui est nécessaire pour ses activités. À chaque exercice financier l'excédent est retourné au Fonds consolidé du revenu.

5.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En vertu de l'article 8 de la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles*, en vigueur depuis le 1er avril 2010, les ministères et organismes budgétaires doivent inclure dans leur rapport annuel de gestion, un bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles et indiquer leurs réalisations.

Soulignons que le Conseil ne dispose d'aucune ressource spécialisée dans le domaine informationnel. Il bénéficie d'une entente avec le ministère de la Justice qui lui dispense tous les services en matière de ressources informationnelles et en assume les coûts. Les débours effectués par le ministère de la Justice pour le Conseil de la justice administrative sont inclus dans son propre rapport annuel.

Au mois de mars 2012, le Conseil a adopté une Politique de sécurité de l'information qui met en œuvre les objectifs et les principes directeurs de la *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014 nous avons débuté, en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles du ministère, les travaux devant mener à l'amélioration de notre logiciel de traitement des plaintes. Ce projet se poursuit.

PARTIE 6 — Les autres exigences

6.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Afin d'assurer une meilleure représentativité des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement a mis sur pied un programme d'accès à l'égalité en emploi en vue d'augmenter la représentation des membres des groupes cibles et des femmes dans son effectif. Les groupes cibles incluent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

En matière d'embauche, le Conseil s'est assuré d'accorder la priorité aux groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitude lors du recrutement d'employés.

Tableau 15 — Embauche et représentativité

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Embauche totale au cours de la période 2014-2015

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	0	0	1	0

Les employés réguliers au 31 mars 2015 sont au nombre de 3.

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2014-2015

Statuts d'emploi	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2014-2015						Taux d'embauche par statut d'emploi
	Embauche totale 2014-2015	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	0	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnels	0	0	0	0	0	0	0 %
Étudiants	1	0	0	0	0	1	0 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2012-2013	0 %	0 %	0 %	0 %
2013-2014	0 %	0 %	0 %	0 %
2014-2015	0 %	0 %	0 %	0 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPES CIBLES	2013		2014		2015	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	0	0	0	0	0	0
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	0	0	1	0	1
Taux d'embauche	0	0	100 %	0	100 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2015

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁸³	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	0	2	0	1	3
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	0	2	0	1	3
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif total de la catégorie (%)	0	100 %	0	100 %	100 %

6.2 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Compte tenu de la nature de ses activités, le Conseil de la justice administrative n'est pas concerné par l'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises.

6.3 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

L'éthique étant considérée comme un enjeu primordial par l'Administration gouvernementale, en tant qu'organisme le Conseil est concerné par plusieurs aspects.

⁸³ Incluant les avocats.

D'abord, ses employés sont membres de la fonction publique et doivent ainsi, par leur comportement, respecter les valeurs éthiques véhiculées par le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*⁸⁴. Un répondant en éthique au Secrétariat du Conseil est responsable d'informer les employés sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique.

Par ailleurs, le Conseil doit veiller à ce que l'ensemble de ses actions respecte ces valeurs. Bien que le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*⁸⁵ ne s'applique pas aux membres du Conseil de la justice administrative⁸⁶, les membres du Conseil maintiennent une sensibilité particulière à l'égard des aspects éthiques de leurs fonctions, ces aspects étant inhérents à la mission du Conseil. Soulignons que pour siéger au Conseil de la justice administrative, les membres du Conseil doivent avoir prêté le serment prévu par la Loi sur la justice administrative⁸⁷.

6.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Loi sur le développement durable⁸⁸ entrée en vigueur le 19 avril 2006 prévoit que chaque ministère, organisme et entreprise de l'Administration doit identifier dans un document qu'il doit rendre public les objectifs particuliers qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*⁸⁹ entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

Le Conseil a adopté formellement un plan d'action de développement durable au cours de l'exercice financier 2009-2010 et l'a mis à jour au cours de l'exercice financier 2012-2013.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Sensibiliser le personnel aux principes de développement durable en faisant connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1		
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnes de l'Administration publique</i> .	Prendre part à des activités de formation sur le concept de développement durable.	Entrepris
Indicateur	Cible	
Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	100 % du personnel sensibilisé d'ici 2015 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans leurs activités régulières.	

⁸⁴ *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*, RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 3. Ce règlement peut être consulté sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor sous l'onglet « Ressources humaines », www.tresor.gouv.qc.ca.

⁸⁵ *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, RLRQ, chapitre M-30, r. 1.

⁸⁶ *Id.*, art. 2.

⁸⁷ *Loi sur la justice administrative*, précitée, art. 170.

⁸⁸ *Loi sur le développement durable*, RLRQ, chapitre D-8.1.1.

⁸⁹ *Id.*, art. 15.

Résultats de l'année

Cette cible est atteinte grâce à la participation aux formations dispensées par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la lutte contre les changements climatiques.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Sensibiliser les membres du Conseil aux principes de développement durable en faisant connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

		Gestes	Suivis
Action 2			
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à l'intention des membres du Conseil.	Mettre en œuvre auprès des membres du Conseil des activités de sensibilisation dans le cadre de la démarche de développement durable.		Entrepris
Indicateur	Cible		
Taux des membres rejoints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	100 % des membres sensibilisés d'ici 2015 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans leurs activités régulières.		

Résultats de l'année

Cette cible est toujours en voie de réalisation puisque le Conseil accueille périodiquement de nouveaux membres. De plus, le Conseil fournit une clef USB à l'ensemble de ses membres comme outil de travail.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion du Conseil et dans les travaux des comités d'enquête.

		Gestes	Suivis
Action 3			
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i> .	Mettre en œuvre graduellement un plus grand nombre de pratiques favorables à l'environnement; Réduire la consommation du papier.		Entrepris

Indicateur

État d'avancement de la mise en œuvre au Conseil de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable.

Cible

Nombres de mesures, ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats de l'année

Le Conseil favorise une utilisation responsable des ressources en adoptant des comportements favorables à l'environnement comme la récupération et le réemploi. En ce sens le Conseil a adhéré il y a quelques années au programme de récupération « VISEZ juste » et s'est alors muni d'un îlot de récupération multimatières. De plus, depuis le mois d'octobre 2009, le Conseil distribue aux membres sa revue de presse en format électronique seulement. Enfin, le Conseil a fourni à l'ensemble de ses membres une clef USB. L'utilisation de ce nouvel outil de travail permet de diminuer la quantité de papier distribuée tout en favorisant une mise à jour électronique des documents.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion de tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectif organisationnel

Valoriser le travail des artistes québécois au sein du Conseil de la justice administrative.

Gestes

Suivis

Action 4

Procéder à l'achat et à la diffusion de reproduction d'œuvres d'artistes québécois auprès du personnel et des membres de l'organisation.

Exposer les œuvres d'artistes québécois à l'accueil et dans les locaux du Conseil de la justice administrative.

Entrepris

Indicateur

Nombre d'œuvres achetées.

Cible

100 % d'œuvres d'artistes québécois.

Résultats de l'année

Le Conseil de la justice administrative expose des reproductions d'œuvres des peintres Lorraine Boudreault, André Latulippe et Marc Poissant à l'accueil et dans ses locaux.

6.5 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 découlant de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* a été adopté. Toutefois, le Conseil de la justice administrative n'est responsable d'aucune des actions prévues à ce plan.

6.6 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le Conseil promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française.

Au cours de l'exercice 2002 2003, le Conseil de la justice administrative s'est vu émettre par l'Office de la langue française un certificat attestant qu'il se conformait aux dispositions de la Charte de la langue française⁹⁰.

⁹⁰ Charte de la langue française, RLRQ, chapitre C-11.

Dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, le Conseil emploie exclusivement le français. Le français est la langue de travail et les communications avec la clientèle se déroulent en français à moins qu'un citoyen anglophone ne puisse s'exprimer en français. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des technologies de l'information.

Le mandataire de la Charte de la langue française pour le Conseil assure la liaison avec l'Office québécois de la langue française et voit au respect de la Charte de la langue française et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

6.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le personnel du Conseil accorde une attention soutenue aux règles qui concernent la confidentialité des renseignements personnels et à leur accès, que ce soit des renseignements concernant son personnel, sa clientèle ou ceux obtenus au cours de ses activités.

À cet égard, les employés du Conseil sont sensibilisés aux principaux aspects de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels⁹¹, particulièrement quant aux obligations et interdictions qui y sont prévues et autres sujets plus spécifiques aux activités de l'organisme, telle que la confidentialité de certains renseignements nominatifs.

Le Conseil s'assure du respect des politiques concernant l'éthique dans l'utilisation de l'Internet, l'utilisation du courrier électronique et la destruction des documents contenant des renseignements personnels et des informations emmagasinées sur support informatique, particulièrement celle des documents utilisés lors de l'examen de la recevabilité des plaintes qui se tient à huis clos.

En 2014-2015, le Conseil n'a reçu aucune demande d'accès à des documents, conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Depuis le 29 novembre 2009, le Conseil se conforme à l'obligation de diffuser sur son site Internet les documents ou les renseignements accessibles en vertu de la Loi et qui sont précisés à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*⁹².

Enfin, tel qu'exigé par l'article 6 du même règlement, tous les rapports d'enquête des comités d'enquête formés par le Conseil depuis sa création sont disponibles sur le site Internet de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), lesquels peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.jugements.qc.ca

6.8 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics*, rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, a comme objectif d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité. Elle prévoit que le Conseil doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée.

Or, les services offerts par le Conseil de la justice administrative dans le cadre de ses fonctions sont gratuits.

⁹¹ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1.

⁹² Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1, r.2.

6.9 RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES DE 25 000\$ ET PLUS

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'état (2014, chapitre 17) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Cette loi établit des règles de gestion et de contrôle des effectifs des organismes publics visant principalement à suivre et à encadrer leur évolution. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de services qu'un organisme public entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif.

Pour les fins de cette reddition de compte, il est demandé au Conseil de faire état des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000\$ et plus.

Tableau 16 Contrats de services de 25 000\$ et plus conclus entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 mars 2015

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique	0	0
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	0	0

6.10 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec concernant le Conseil n'a été formulée au cours de l'exercice 2014-2015.

ANNEXE 1

DESCRIPTION DES TRIBUNAUX DONT LES MEMBRES SONT SOUS LA COMPÉTENCE DU CONSEIL

LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES

La Commission des lésions professionnelles créée en 1998 est le tribunal administratif qui décide des contestations impliquant les acteurs du système de santé et de sécurité du travail, soit les travailleurs, les employeurs et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Elle est régie par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles⁹³.

La Commission des lésions professionnelles est composée de membres, dont certains sont commissaires. Les commissaires sont avocats ou notaires. Ils sont nommés par le gouvernement après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Les membres autres que les commissaires sont issus soit des associations d'employeurs, soit des associations syndicales.

Les séances de la Commission des lésions professionnelles sont présidées par le commissaire. Deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du commissaire et ont pour fonction de le conseiller. Un assesseur peut également être présent et a pour fonction de siéger auprès du commissaire et de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique. Toutefois, le commissaire décide seul du recours.

La Commission est composée de 123 commissaires et de 215 membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

La Commission des relations du travail a été créée le 25 novembre 2002 par la Loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives⁹⁴, laquelle abolissait le Bureau du commissaire général et le Tribunal du travail.

La Commission est un tribunal administratif indépendant et spécialisé dans les domaines des relations du travail, du maintien des services essentiels et de la construction au Québec. Son mandat est d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail tant individuelles que collectives, à la protection du public par le maintien des services essentiels, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

La Commission est composée d'environ 37 commissaires, nommés après consultation des associations de travailleurs et des associations d'employeurs les plus représentatives. Ils doivent compter au moins dix ans d'expérience pertinente dans les matières qui sont de la compétence de la Commission, mais ne sont pas nécessairement avocat.

⁹³ *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ, chapitre A-3.001.

⁹⁴ *Loi modifiant le Code du travail*, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives L.Q. 2001, c. 49.

LA RÉGIE DU LOGEMENT

Instituée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant une compétence exclusive en matière de bail de logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieurs à 70 000\$. Elle exerce également une compétence exclusive en matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou enfin de logement à loyer modique.

La Régie a pour mission de décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, d'informer les citoyens sur les droits et obligations découlant d'un bail de logement et de favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires.

La Régie est également responsable de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

Les activités et les services de la Régie du logement tournent autour de trois grands axes, soit l'adjudication, la conciliation et l'information.

Ainsi, la Régie du logement voit à l'application de la législation et de la réglementation dans le domaine du logement locatif. Pour ce faire, elle applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec⁹⁵ ainsi que certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne⁹⁶.

La Régie est compétente pour décider, notamment, de toute demande relative à la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'est adopté à cet effet, l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier, ainsi que la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La Régie compte sur un effectif approximatif de 40 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles, et de huit greffiers spéciaux qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Lors de son entrée en fonction le 1er avril 1998, le Tribunal administratif du Québec a intégré cinq tribunaux administratifs. Ainsi, il a remplacé la Commission des affaires sociales, la Commission d'examen des troubles mentaux, le Bureau de révision en immigration, le Bureau de révision de l'évaluation foncière et le Tribunal d'appel en matière de protection du territoire agricole, en plus d'assumer certaines compétences autrefois du ressort de la Cour du Québec. Il exerce également un ensemble de nouvelles compétences réparties dans les différentes sections du Tribunal.

Le Tribunal a aussi pour fonction, dans les cas et les limites fixées par la Loi sur la justice administrative, de décider des recours exercés par les citoyens à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

⁹⁵ Code civil du Québec, RLRQ, 1991, c. 64.

⁹⁶ Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12.

Il est une institution unique dans le monde de la justice administrative. En effet, plus d'une centaine de types de décisions administratives sont susceptibles de faire l'objet d'un recours devant le Tribunal. L'examen de ces recours a été confié par la loi à des sections spécialisées : la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières, la Section du territoire et de l'environnement et la Section des affaires économiques.

Le Tribunal compte 84 juges administratifs à temps plein et 26 juges administratifs à temps partiel. Ils sont avocats ou notaires, mais aussi médecins, psychiatres, travailleurs sociaux, psychologues, professionnels de l'enseignement, de l'administration, des affaires publiques, de l'agriculture ou encore évaluateurs agréés ou ingénieurs.

ANNEXE 2

LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LE CONSEIL

Loi sur la justice administrative

RLRQ, chapitre J-3

- Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec
RLRQ, chapitre J-3, r.1

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

RLRQ, chapitre A-3.001

- Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles
RLRQ, chapitre A-3.001, r.4

Code du travail

RLRQ, chapitre C-27

- Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail
RLRQ, chapitre C-27, r.2

Loi sur la Régie du logement

RLRQ, chapitre R-8.1

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement
RLRQ, chapitre R-8.1, r.1

ANNEXE 3**LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL AU 31 MARS 2015**

Madame Marie Auger	Membre représentant le public
Monsieur Normand Bolduc ⁹⁷	Membre représentant le public
M ^e Nancy Chamberland	Membre représentant le public Notaire, choisie après consultation de la Chambre des notaires
M ^e Robert Côté	Président de la Commission des relations du travail
Madame Suzanne Danino	Membre représentant le public
Monsieur Pierre D. Denault	Membre représentant le public
M ^e Satina Di Pasquale	Juge administratif à la Commission des lésions professionnelles
M ^e Luc Harvey	Président de la Régie du logement
Monsieur Simon Julien	Membre représentant le public
M ^e Marie Lamarre	Présidente de la Commission des lésions professionnelles
M ^e Lucie Le François	Juge administratif du Tribunal administratif du Québec
Monsieur Michel Marchand	Membre représentant le public
M ^e Louis Morin	Membre représentant le public Avocat, choisi après consultation du Barreau du Québec
M ^e Mathieu Proulx	Président du Tribunal administratif du Québec
Monsieur Antoine Roumi	Membre représentant le public
M ^e Patrick Simard	Juge administratif à la Régie du logement
M ^e Alain Turcotte	Juge administratif à la Commission des relations du travail

Madame Nathalie Diamond, secrétaire du Tribunal administratif du Québec, est d'office secrétaire du Conseil, comme il est prévu à l'article 172 de la Loi sur la justice administrative.

⁹⁷ Monsieur Normand Bolduc a été désigné président du Conseil de la justice administrative le 29 avril 2009 par le décret 518-2009 du 29 avril 2009, (2009) 141 G.O. II, 2425 et désigné de nouveau président le 25 mai 2011 par le décret 532-2011 du 25 mai 2011, (2011) 143 G.O. II, 2198.

ANNEXE 4

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements du Conseil présentés dans sa *Déclaration de services aux citoyens* témoignent de sa volonté d'offrir des services de qualité. Ils sont principalement destinés aux citoyens qui formulent une plainte déontologique à l'encontre d'un membre de l'un des tribunaux administratifs soumis à la compétence du Conseil.

Ainsi, dans le traitement des plaintes des citoyens, le Conseil de la justice administrative prend les moyens afin de favoriser l'atteinte des objectifs énoncés ci-dessous :

1^{er} OBJECTIF

ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

- S'assurer que la personne qui répond à une demande s'identifie clairement.
- Répondre promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques. Lorsqu'un message est laissé dans la boîte vocale, retourner cet appel au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Répondre aux demandes de renseignements sur les fonctions et les activités du Conseil dans les cinq (5) jours ouvrables.
- Écouter avec attention les personnes qui demandent de l'information. S'assurer de répondre à toutes les questions qui concernent les fonctions du Conseil et, le cas échéant, diriger la personne au service susceptible de lui répondre adéquatement.
- Privilégier le vouvoiement dans les communications avec la clientèle.

2^e OBJECTIF

PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

- Prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte, notamment en lui fournissant tous les renseignements utiles et la documentation pertinente.
- Transmettre au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables de la réception de sa plainte, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes.
- Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois mois de l'ouverture du dossier. Si ce délai ne peut être respecté, en aviser les personnes intéressées avant son expiration et les informer des démarches en cours.
- Déterminer la date de l'audience du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise.
- Lorsqu'un comité d'enquête est chargé de statuer sur la plainte, transmettre le rapport d'enquête au Conseil dans les trois mois de la fin de l'enquête.
- Transmettre le rapport du comité d'enquête dans les cinq jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte.

3^e OBJECTIF
COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

- Dans les communications, éviter l'utilisation d'un langage spécialisé sans fournir une illustration ou autre forme d'explication.
- Fournir des explications claires aux personnes qui s'adressent au Conseil.
- Indiquer sur la correspondance le nom de la personne à contacter pour obtenir des renseignements supplémentaires.

4^e OBJECTIF
FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

- Diffuser sur un site Internet des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte (www.cja.gouv.qc.ca).
- Permettre aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire accessible sur le site Internet du Conseil.
- Maintenir une ligne téléphonique permettant de joindre le Conseil sans frais interurbains.

ANNEXE 5

RÈGLES SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE⁹⁸

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

Règle 1. OBJET

L'objet des présentes règles est d'assurer le traitement des plaintes et, le cas échéant, d'assurer la bonne conduite des enquêtes, de manière diligente et attentive tout en respectant les droits fondamentaux des personnes pouvant être affectés par la décision du Conseil ou d'un de ses comités..

Règle 2. APPLICATION

En l'absence de dispositions applicables à un cas particulier, le Conseil peut y suppléer par toute procédure compatible avec la loi ou ses règles sur le traitement d'une plainte.

SECTION I - RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ ÉCRITE

Règle 3. OUVERTURE D'UN DOSSIER

Un dossier est ouvert pour chaque plainte écrite portée contre un membre du Tribunal administratif du Québec, un commissaire ou un membre de la Commission des lésions professionnelles, un régisseur ou un greffier spécial de la Régie du logement ou un commissaire de la Commission des relations du travail.

Règle 4. ASSISTANCE

Les membres du personnel du Conseil prêtent assistance au plaignant, si nécessaire, et lui fournissent toutes les informations utiles ainsi que la documentation pertinente.

Règle 5. PLAINTÉ INCOMPLÈTE

S'il y a lieu, le Conseil peut requérir du plaignant qu'il lui fournisse par écrit des renseignements supplémentaires nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte.

Règle 6. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Un accusé de réception est transmis au plaignant.

Règle 7. COPIE DE LA PLAINTÉ

Une copie de la plainte et de l'accusé de réception adressés au plaignant est transmise à la personne qui fait l'objet de la plainte. Il en est de même de tous les documents complémentaires reçus ultérieurement.

Le Conseil informe la personne qui fait l'objet de la plainte qu'elle peut lui transmettre ses observations écrites et produire les documents qu'elle juge utiles.

Toutefois, lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier est en délibéré, à moins que le comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement.

Lorsqu'il s'agit d'une plainte manifestement non fondée, une copie de la plainte, accompagnée de la décision qui la rejette, est transmise en même temps à la personne visée que le dossier soit ou non en délibéré.

⁹⁸ Les *Règles sur le traitement d'une plainte* ont pour objet de préciser la façon dont le Conseil de la justice administrative reçoit et examine les plaintes qui lui sont soumises. La première version des règles a été adoptée par le Conseil lors d'une séance tenue le 4 mai 2000 et elle a été modifiée le 30 janvier 2003. Une nouvelle version a été adoptée à la séance du Conseil du 21 juin 2006 et modifiées le 13 juin 2007. La présente version des *Règles sur le traitement d'une plainte* a été adoptée à la séance du 3 décembre 2014.

Règle 8. CONSTITUTION DU DOSSIER

Les documents disponibles et utiles à l'appréciation de la recevabilité de la plainte peuvent être demandés. Il peut s'agir notamment, lorsque le comportement à l'audience est remis en question, de la copie du dossier du tribunal concerné, de l'enregistrement sonore de l'audience et de la décision rendue.

SECTION II - EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Règle 9. CONSTITUTION D'UN COMITÉ D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Le Conseil constitue un ou des comités chargés d'examiner la recevabilité des plaintes, en nomme les membres et leurs substituts et en désigne le président.

Règle 10. COMPOSITION D'UN COMITÉ D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ

Le choix des membres siégeant à un comité d'examen de la recevabilité des plaintes est décidé en favorisant l'alternance des membres du Conseil.

Règle 11. INSCRIPTION POUR EXAMEN

La plainte est inscrite à l'ordre du jour d'une prochaine séance d'un comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

Un comité d'examen dresse un procès-verbal pour chacune de ses séances.

Règle 12. HUIS CLOS

Un comité d'examen de la recevabilité des plaintes siège à huis clos.

Règle 13. EXAMEN DE LA PLAINTÉ

Un comité d'examen de la recevabilité des plaintes peut désigner un de ses membres pour :

- 1° demander des explications au plaignant ou à la personne qui fait l'objet de la plainte;
- 2° requérir de toute personne les renseignements que le comité d'examen estime nécessaires.

Règle 14. DÉCISION DU COMITÉ

La décision du comité d'examen de la recevabilité des plaintes est prise à la majorité de ses membres et est signée par le secrétaire du Conseil ou par le président du comité.

En cas d'égalité des voix, le président du comité d'examen a un vote prépondérant.

Règle 15. PLAINTÉ MANIFESTEMENT NON FONDÉE

Lorsque la plainte est rejetée en application de l'article 185 de la Loi sur la justice administrative, un comité d'examen de la recevabilité des plaintes rend une décision motivée et la transmet au plaignant, à la personne visée par la plainte et au Conseil.

La décision d'un comité d'examen de la recevabilité des plaintes est déposée à la prochaine séance du Conseil, qui en prend acte.

Règle 16. PLAINTÉ RECEVABLE

Lorsqu'un comité d'examen considère la plainte recevable, il rend une décision précisant les reproches adressés à la personne qui fait l'objet de la plainte et le manquement invoqué.

La décision d'un comité d'examen est déposée à la prochaine séance du Conseil.

Cette décision est communiquée par écrit au plaignant, à la personne visée par la plainte et au ministre. Une copie de la plainte est également transmise à ce dernier, s'il y a lieu.

Règle 17. CONSTITUTION D'UN COMITÉ D'ENQUÊTE

Lorsque la plainte est déclarée recevable, le Conseil constitue un comité d'enquête, en nomme les membres et en désigne le président.

Le Conseil peut désigner des membres substitués pour faire partie du comité d'enquête. Cette décision est communiquée par écrit au plaignant, à la personne visée par la plainte, au président du tribunal concerné et au ministre.

Règle 18. REFUS DE LA DÉSIGNATION

Le membre désigné pour former le comité d'enquête à partir des listes établies par le président de chacun des organismes peut refuser cette désignation. Il communique son refus par écrit.

Les membres substitués sont appelés dans l'ordre déjà indiqué par le Conseil. Celui-ci transmet un écrit attestant cette désignation à la personne qui l'a acceptée.

SECTION III - PREUVE ET PROCÉDURE DEVANT LE COMITÉ D'ENQUÊTE

Règle 19. SUSPENSION DURANT L'ENQUÊTE

Lorsque le Conseil requiert l'avis du comité d'enquête sur l'opportunité de suspendre la personne visée par la plainte pour la durée de l'enquête, les dispositions de la présente section s'appliquent en faisant les adaptations nécessaires.

Règle 20. PROCUREUR DÉSIGNÉ

Le Conseil peut retenir les services d'un avocat pour assister le comité dans la conduite de son enquête.

Règle 21. COMPARUTION

Le procureur de la personne qui fait l'objet de la plainte, celui du plaignant et celui du ministre, le cas échéant, doivent comparaître par écrit. Dès leur comparution, toutes les communications sont adressées aux procureurs.

Règle 22. CONFÉRENCE PRÉPARATOIRE

Les membres du comité d'enquête peuvent convoquer le plaignant, la personne qui fait l'objet de la plainte et, s'il y a lieu, le ministre, à une conférence préparatoire.

Cette conférence préparatoire a notamment comme objectif :

- 1° de définir les éléments dont il sera question lors de l'enquête;
- 2° de prendre connaissance des prétentions du plaignant et, le cas échéant, obtenir des clarifications et précisions;
- 3° d'assurer l'échange de toute preuve documentaire;
- 4° de planifier le déroulement de la preuve et de la procédure lors de l'audience;
- 5° d'examiner la possibilité d'admettre certains faits par la personne visée par la plainte;
- 6° d'examiner toute autre question pouvant simplifier ou accélérer le déroulement de l'enquête;
- 7° de préciser l'échéancier.

Le cas échéant, la conférence préparatoire est enregistrée et un procès-verbal est dressé. Ce procès-verbal est signé par le président du comité d'enquête.

Règle 23. DATE DE L'AUDIENCE

La date de l'audience du comité d'enquête est fixée dans un délai raisonnable.

Lorsque les circonstances le permettent, le comité peut offrir au plaignant et à la personne visée par la plainte un moyen alternatif de résolution de celle-ci.

Règle 24. LIEU DE L'AUDIENCE

Lorsque la plainte concerne un manquement qui serait survenu lors d'une audience, le comité d'enquête convoque les personnes concernées dans la ville où a été tenue cette audience. Dans

les autres cas, les personnes concernées sont convoquées dans la ville de rattachement de la personne qui fait l'objet de la plainte. Le président du comité d'enquête peut, pour cause, déterminer que l'audience du comité d'enquête aura lieu dans une autre ville.

L'audience du comité d'enquête ne doit pas être tenue dans les locaux du tribunal auquel appartient la personne visée par la plainte.

Règle 25. AVIS DE CONVOCATION

L'avis de convocation est signé par le président du comité d'enquête ou par le président du Conseil. Il indique l'objet de la convocation ainsi que le lieu, la date et l'heure de la conférence préparatoire ou de l'audience.

Sauf urgence, l'avis de convocation est transmis dans un délai raisonnable avant la tenue de la conférence préparatoire ou de l'audience du comité d'enquête. Il est adressé à la personne qui fait l'objet de la plainte, au plaignant, au ministre concerné ainsi qu'à leurs procureurs respectifs, le cas échéant.

Règle 26. COMMUNICATION DE LA PREUVE

Le comité d'enquête communique la preuve, dans un délai raisonnable, au procureur de la personne qui fait l'objet de la plainte ou à cette personne lorsqu'elle n'est pas représentée, de manière à lui permettre une défense pleine et entière, dans le respect des droits fondamentaux.

Règle 27. DEMANDE DE REMISE

Les demandes de remise sont décidées par le président du comité d'enquête ou, en son absence, par un autre membre du comité d'enquête qu'il désigne.

Règle 28. REQUÊTE

Les documents ou requêtes adressés au comité d'enquête sont transmis au siège du Conseil qui en assure le traitement administratif approprié.

Toutefois, dans le cas de demande particulière ou de requête incidente à la plainte, le secrétariat du Conseil informe le président du comité d'enquête qui en assure le traitement approprié.

Règle 29. ENREGISTREMENT SONORE DES AUDIENCES

Les débats à l'audience sont recueillis par enregistrement sonore, par sténographie ou par tout autre moyen jugé approprié par le comité d'enquête.

Aucun autre enregistrement n'est permis.

Si une personne fait transcrire les débats et les utilise durant l'enquête, elle doit fournir gratuitement une copie de cette transcription aux membres du comité d'enquête et au procureur désigné.

Règle 30. AUDIENCE

L'audience d'un comité d'enquête est publique à moins que le huis clos ne soit prononcé.

Règle 31. PRÉSIDENT DE L'AUDIENCE

Le président du comité d'enquête préside l'audience et en assure le bon déroulement.

Règle 32. PREUVE ET PROCÉDURE

Dans le cadre de la loi, le comité d'enquête est maître de la preuve et de la procédure. Il peut, d'office ou sur demande, interdire ou restreindre la divulgation, la publication ou la diffusion des renseignements ou de documents qu'il indique.

Règle 33. ASSIGNATION DES TÉMOINS

Le comité d'enquête, sur demande ou d'office, peut assigner une personne pour qu'elle témoigne ou qu'elle produise un document à l'audience du comité d'enquête.

L'assignation est délivrée par un des membres du comité d'enquête ou par le président du Conseil. La signification, l'assignation et le paiement des frais s'y rapportant sont à la charge de la personne qui requiert la présence du témoin.

L'ordonnance d'assignation doit être notifiée au moins cinq jours francs avant la date de l'audience. Ce délai peut être réduit par décision d'un membre du comité d'enquête lorsque les circonstances le justifient, les motifs sont alors consignés sur l'ordonnance d'assignation.

Règle 34. DÉPÔT DE DOCUMENTS À L'AUDIENCE

Une personne qui dépose un nouveau document à l'audience du comité d'enquête doit en remettre une copie aux membres du comité d'enquête, à la personne qui fait l'objet de la plainte ou à son procureur, lorsqu'elle est représentée, et au procureur désigné, le cas échéant.

Le comité d'enquête peut rendre le document disponible au plaignant et au ministre, s'il le juge opportun. Aucun document ne peut être produit après l'audience, sauf autorisation préalable du président du comité d'enquête.

Règle 34.1 OBSERVATIONS DU PLAIGNANT

Au terme de son enquête, le comité d'enquête permet au plaignant de présenter ses observations avant de mettre l'affaire en délibéré.

SECTION IV - RAPPORT D'ENQUÊTE ET RECOMMANDATION

Règle 35. RAPPORT D'ENQUÊTE

Le comité d'enquête rédige son rapport d'enquête et ses conclusions motivées avec célérité. Le cas échéant, il indique sa recommandation quant à la sanction. Le président transmet le rapport, les conclusions et les recommandations au Conseil.

Le secrétaire du Conseil inscrit à l'ordre du jour de la prochaine séance du Conseil le dépôt du rapport du comité d'enquête.

À la séance du Conseil, le président du comité d'enquête présente le rapport, les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du comité d'enquête.

Règle 36. RÉCEPTION DU RAPPORT

Le Conseil reçoit le rapport et en prend acte.

Lorsque le comité d'enquête a jugé la plainte fondée, le Conseil prend connaissance de la recommandation du comité d'enquête quant à la sanction et en délibère, s'il y a lieu. Le membre du comité d'enquête qui n'est pas membre du Conseil participe aux délibérations du Conseil, le cas échéant.

Règle 37. SANCTION

S'il y a lieu, le Conseil soit adresse une réprimande à la personne qui fait l'objet de la plainte et en avise le plaignant et le ministre, soit recommande au ministre que cette personne soit suspendue ou destituée de ses fonctions.

Règle 38. TRANSMISSION DU RAPPORT D'ENQUÊTE

Le Conseil transmet une copie du rapport d'enquête et des conclusions du comité à la personne qui fait l'objet de la plainte, au plaignant, au ministre concerné ainsi qu'aux procureurs.

Le Conseil avise la personne qui fait l'objet de la plainte, le plaignant et le ministre ainsi que les procureurs de ceux-ci de ses conclusions quant à la sanction qu'il a retenue.

Le rapport est rendu public, sauf s'il y a eu ordonnance de non-publication.

ANNEXE 6

DIAGRAMME DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE SOUMISE AU CONSEIL

