

Rapport annuel de gestion 2016-2017

Conseil de la justice administrative

Le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* a été réalisé par le Conseil de la justice administrative.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, c. 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 978-2-550-82780-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-82781-8 (PDF – en ligne)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec — 2018

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

Québec, novembre 2018

Monsieur François Paradis
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 2017.

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,

Sonia LeBel

Québec, novembre 2018

Madame Sonia LeBel
Ministre de la Justice et Procureure générale
Édifice 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 2016-2017.

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*, qui a été reconduit jusqu'au 31 mars 2019, 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,



M^e Morton S. Minc

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT	1
Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents	2
PARTIE 1 – PRÉSENTATION DU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE	3
1.1 Les fonctions	4
1.2 La mission	5
1.3 La vision du Conseil	5
1.4 Les valeurs	6
PARTIE 2 – CONTEXTE ET FAITS SAILLANTS	6
2.1 Contexte	6
2.2 Faits saillants de l'exercice	7
PARTIE 3 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	8
3.1 Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide	8
3.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence	8
3.3 Communiquer dans un langage clair et accessible	11
3.4 Faciliter l'accès aux services du Conseil	11
PARTIE 4 - RAPPEL ET RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE	12
4.1 Prévention	12
4.2 Traitement des dossiers de plainte et d'enquête	13
4.3 Expertise des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel	14
4.4 Information	15
PARTIE 5 – UTILISATIONS DES RESSOURCES	16
5.1 Utilisation des ressources humaines	16
5.2 Utilisation des ressources budgétaires et financières	16
5.3 Utilisation des ressources informationnelles	17

PARTIE 6 - RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	17
PARTIE 7 – AUTRES EXIGENCES	19
7.1 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	19
7.2 Accès à l'égalité en emploi	19
7.3 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	19
7.4 Allégement réglementaire et administratif	19
7.5 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	20
7.6 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	20
7.7 Égalité entre les femmes et les hommes	20
7.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	20
7.9 Gouvernance des sociétés d'État	21
7.10 <i>Politique de financement des services publics</i>	21
7.11 Occupation et vitalité des territoires	21
7.12 Recommandation du Vérificateur général du Québec.....	21

ANNEXE

Annexe 1 : Diagramme du cheminement d'une plainte soumise au Conseil	22
---	----

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Données relatives aux dossiers de plaintes	7
Tableau 2 Plaintes reçues par tribunal administratif.....	7
Tableau 3 Taux de conformité au délai pour accuser réception d'une plainte	9
Tableau 4 Taux de conformité au délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte.....	9
Tableau 5 Taux de conformité au délai pour déterminer la date de l'audition du comité d'enquête	10
Tableau 6 Taux de conformité au délai pour transmettre le rapport d'enquête au Conseil	10

Tableau 7 Taux de conformité au délai pour transmettre le rapport d'enquête aux personnes impliquées	11
Tableau 8 Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des tribunaux administratifs sous sa compétence	12
Tableau 9 Taux de conformité au délai pour disposer d'une plainte.....	14
Tableau 10 Formation des membres du Conseil de la justice administrative et son personnel	14
Tableau 11 Dépenses et évolution.....	17
Tableau 12 Répartition de l'effectif en heures rémunérées	20

MESSAGE DU PRÉSIDENT



Le mandat du Conseil de la justice administrative est d'exercer des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des décideurs de certains tribunaux administratifs du Québec. Le Conseil exerce ses fonctions à l'égard des juges administratifs du Tribunal administratif du Québec, du Tribunal administratif du travail et de la Régie du logement.

Au 31 mars 2017, le Conseil avait compétence sur les 87 membres à temps plein et 24 membres à temps partiel du Tribunal administratif du Québec, les 153 membres du Tribunal administratif du travail et les 39 régisseurs et sept greffiers spéciaux de la Régie du logement, soit un peu plus de trois cents décideurs administratifs.

Au cours de l'exercice 2016-2017, 74 nouvelles plaintes ont été adressées au Conseil concernant un membre de l'un des tribunaux administratifs sur lesquels nous avons compétence; 71 plaintes ont été fermées au cours de l'exercice et 29 dossiers étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice. Neuf plaintes ont été déclarées recevables, 64 plaintes ont été rejetées par le comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

Au 31 mars 2017, la *Loi sur la justice administrative* prévoit que le Conseil est composé de quinze membres. À cette date, un poste était vacant.

L'effectif régulier autorisé du Conseil au 31 mars 2017 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 2016-2017* 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,



M^e Morton S. Minc

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 2016-2017* du Conseil de la justice administrative décrit fidèlement la mission, le mandat, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme et 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 2017.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Morton S. Minc', with a stylized, cursive script.

M^e Morton S. Minc

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* (RLRQ, c. J-3) adoptée par l'Assemblée nationale le 13 décembre 1996. Il est en fonction depuis le 1^{er} avril 1998. C'est un organisme impartial et indépendant de l'Administration publique et des tribunaux sur lesquels il a compétence.

Voici la composition du Conseil en date du 31 mars 2017 :

M ^e Morton S. Minc	Président Membre représentant le public
M ^{me} Marie Auger	Membre représentant le public
M ^e Hélène Bédard	Membre du Tribunal administratif du travail
M ^e Josée Bédard	Membre représentant le public Notaire, choisie après consultation de la Chambre des notaires
M ^e Marie Charest	Membre du Tribunal administratif du Québec
M ^{me} Suzanne Danino	Membre représentant le public
M ^{me} Jill Leslie Goldberg	Membre représentant le public
M. Simon Julien	Membre représentant le public
M ^e Marie Lamarre	Présidente du Tribunal administratif du travail
M ^e Natalie Lejeune	Présidente du Tribunal administratif du Québec
M. Michel Marchand	Membre représentant le public
M ^e Anne Morin	Présidente de la Régie du logement
M ^{me} Nancy Rhéaume	Membre représentant le public
M ^e Patrick Simard	Membre de la Régie du logement
Poste vacant	Membre représentant le public

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 à l'égard des membres des trois tribunaux administratifs suivants : le Tribunal administratif du Québec, le Tribunal administratif du travail et la Régie du logement. Le Conseil a une compétence exclusive en matière de déontologie à l'égard des membres de ces tribunaux.

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 à l'égard d'un membre d'un tribunal administratif sur lequel il a compétence. Au 31 mars 2017, il y avait 87 membres à temps plein et 24 membres à temps partiel au Tribunal administratif du Québec, 153 membres au Tribunal administratif du travail et 39 régisseurs et sept greffiers spéciaux à la Régie du logement. Par conséquent, plus de trois cents membres de ces tribunaux administratifs se retrouvent assujettis au contrôle du Conseil.

De plus, le Conseil s'acquitte de mandats secondaires qui lui sont notamment 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. Les mandats suivants lui sont notamment octroyés :

- édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec ;
- faire enquête, à la demande du ministre ou du président du Tribunal, en vue de déterminer si un membre est atteint d'une incapacité permanente ;
- 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 ;
- 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 Conseil ;
- 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 9 de la *Loi sur la justice administrative* ;
- édicter, par règlement, des règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de ses enquêtes. 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 membres de trois 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 requiert un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance des membres des tribunaux administratifs.

Un système de déontologie doit concilier ces 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 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.

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.

1.3 La vision du Conseil

En adoptant une approche éducative et préventive, le Conseil 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 ainsi que son personnel tout au long du processus déontologique sont les suivantes :

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

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 le 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

2.1 Contexte

Les attentes du citoyen

La préoccupation du public quant à l'éthique et la déontologie est en croissance. La confiance des citoyens à l'égard de notre système de justice s'amenuise. 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.

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. De nombreux citoyens interprètent erronément la mission du Conseil, lequel n'a pas compétence pour réviser une décision contestée par un plaignant, son intervention portant uniquement sur la conduite déontologique du juge administratif.

Les tableaux suivants fournissent certaines données concernant le traitement des plaintes et illustre le nombre de plaintes reçues par tribunal administratif.

Tableau 1 Données relatives aux dossiers de plaintes

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
2014-2015	12	59	71	4	54	16
2015-2016	16	77	93	5	68	25
2016-2017	25	74	99	9	71	29

Tableau 2 Plaintes reçues par tribunal administratif

Exercice	Commission des lésions professionnelles	Commission des relations du travail	Tribunal adm. du travail	Régie du logement	Tribunal adm. du Québec
2014-2015	8	10	n/a	35	6
2015-2016	9	5	8	40	15
2016-2017	n/a	n/a	14	52	8

Facteurs internes à l'organisation

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.

2.2 Faits saillants de l'exercice

Changement dans la présidence

Cet exercice financier a été marqué par le départ de monsieur Normand Bolduc, dont le mandat a pris fin avec la nomination de M^e Morton S. Minc comme président du Conseil de la justice administrative le 30 novembre 2016. De plus, cinq postes au Conseil ont fait l'objet d'un remplacement et un membre a démissionné, laissant ainsi un poste vacant au Conseil.

Grève des juristes de l'État

La grève des juristes de l'État a été un élément déterminant dans cet exercice financier. En effet, l'absence de près de cinq mois, soit d'octobre 2016 à mars 2017, d'un effectif du Conseil a nécessairement eu des répercussions sur le traitement de l'ensemble des dossiers du Conseil.

PARTIE 3 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES 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. Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, 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 comptes 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 :

- répond promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques;
- 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.

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 devait être déclarée irrecevable.

Dans tous les cas, les citoyens obtiennent une réponse dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyens*. Ainsi, le personnel répond aux messages vocaux et électroniques au plus tard le jour suivant et répond aux demandes d'information dans les cinq jours ouvrables.

3.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence

L'engagement du Conseil dans le traitement des plaintes est celui de procéder avec diligence. Le traitement des plaintes s'effectue dans une perspective de maintien et d'amélioration de la qualité des services. Le personnel est soucieux de répondre adéquatement et avec célérité aux demandes d'information des citoyens; il lui prête également assistance pour la formulation de sa plainte en faisant preuve d'empathie.

Transmettre au plaignant un accusé de réception d'une plainte dans les cinq jours ouvrables, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil s'est engagé à adresser l'accusé de réception aux plaignants ayant formulé une plainte dans un délai de cinq jours ouvrables. Au cours de cet exercice, ce délai a été respecté dans 85,5 % des cas.

Le tableau suivant présente le taux de conformité obtenu en ce qui a trait au délai de transmission d'un accusé de réception au plaignant inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 3 Taux de conformité au délai pour accuser réception d'une plainte

Engagement	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015
5 jours	85,5 %	90,1 %	98,2 %

Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois mois de l'ouverture du dossier

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

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 du comité d'examen de la recevabilité des plaintes afin de permettre au comité de requérir des renseignements additionnels. Un report peut également avoir lieu pour que soit complété le processus de plusieurs semaines menant à l'embauche d'un procureur devant présenter des observations au nom du juge administratif visé par la plainte. De plus, lorsque le dossier du tribunal administratif est ajourné ou que l'affaire est prise en délibéré, l'examen de la plainte par le Conseil est suspendu jusqu'à ce que la décision soit rendue par le membre visé par la plainte. Ces reports ont pour effet de prolonger les délais de traitement.

Le tableau suivant présente le taux de conformité obtenu en ce qui a trait au délai pour disposer de la recevabilité d'une plainte inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 4 Taux de conformité au délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte

Engagement	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015
3 mois	48,9%	48,5 %	51,1 %

Déterminer la date de l'audition du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte

Au cours de l'exercice 2016-2017, neuf plaintes ont été déclarées recevables et par conséquent, neuf comités d'enquête ont été constitués.

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.

Cet objectif est difficilement atteignable considérant les multiples contraintes rencontrées lors de la préparation de comités d'enquête, notamment celles dues à la difficulté de réunir les différentes parties à une même date et à un même lieu (plaignant, membre visé, procureur du membre visé, membres du comité d'enquête). De plus, il faut prendre en considération les délais supplémentaires occasionnés par la tenue de conférences préparatoires, lorsque requises.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai quant à la détermination de la date de l'audition du comité d'enquête inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 5 Taux de conformité au délai pour déterminer la date de l'audition du comité d'enquête

Engagement	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015
45 jours	0 %	0 %	66,6 %

Transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil dans les trois mois de la fin de l'enquête

Cinq dossiers ayant fait l'objet d'une enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2016-2017.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de trois mois pour transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai de transmission du rapport d'enquête au Conseil inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 6 Taux de conformité au délai pour transmettre le rapport d'enquête au Conseil

Engagement	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015
3 mois	80 %	50 %	85,7 %

Transmettre le rapport du comité d'enquête aux personnes concernées dans les cinq jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte

Cinq dossiers ayant fait l'objet d'une enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2016-2017.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de cinq jours pour transmettre le rapport du comité d'enquête aux personnes impliquées.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai de transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 7 Taux de conformité au délai pour transmettre le rapport d'enquête aux personnes impliquées

Engagement	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015
5 jours	100 %	100 %	100 %

3.3 Communiquer dans un langage clair et accessible

L'accès à une information pertinente, compréhensible, impartiale et 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.

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

3.4 Faciliter l'accès aux services du Conseil

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. Il offre aux citoyens plusieurs façons de procéder pour accéder à ses services.

Ainsi, 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. Ce site offre une version anglophone.

De plus, des services en ligne permettent aux citoyens de formuler une demande d'information ou de compléter une plainte à l'aide d'un formulaire crypté.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 496 appels au cours de l'exercice.

PARTIE 4 - RAPPEL ET RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE

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. Ce plan a été reconduit jusqu'au 31 mars 2019. À cet égard, quatre éléments ont particulièrement retenu notre attention.

4.1 Prévention

Le Conseil, afin d'assurer le maintien de comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs, privilégie la prévention. Pour obtenir 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. Ainsi, le Conseil entend participer à la formation en matière déontologique des membres des tribunaux administratifs qui sont sous sa compétence.

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 trois tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil. Le Conseil se rend disponible et accepte toute invitation d'un tribunal sous sa compétence pour former leurs membres, le plus souvent à la suite de nouvelles nominations.

Tableau 8 Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des tribunaux administratifs sous sa compétence

Objectif	Indicateur	Cible prévue au plan	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2014-2015
Assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs	Nombre de formations offertes	Aucune	n/d	4	2
	Nombre de personnes inscrites	Aucune	n/d	17	103

4.2 Traitement des dossiers de plainte et d'enquête

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 illustrées au diagramme reproduit à l'**Annexe 1**.

Le régime déontologique et la procédure de traitement des plaintes prévus à la *Loi sur la justice administrative* comportent trois étapes :

- l'examen de la recevabilité de la plainte par un comité;
- l'enquête par un comité qui décide du bien-fondé de la plainte, s'il y a lieu;
- la recommandation du comité d'enquête sur la sanction à retenir, s'il y a lieu.

Toute plainte adressée au Conseil de la justice administrative doit passer par l'étape de l'examen de sa recevabilité. 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 rejet. Le dossier est alors fermé.

Toutefois, si la plainte est jugée recevable par le comité d'examen de la recevabilité des plaintes, il rend une décision précisant les manquements invoqués et retenus aux fins d'une enquête. Le Conseil constitue alors un comité 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 échéant.

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.

Enfin, la loi prévoit que le comité d'enquête soumet son rapport et ses recommandations au Conseil. Le Conseil transmet ensuite une copie du rapport d'enquête au juge administratif visé par la plainte et au plaignant. Si le comité juge la plainte fondée, le Conseil peut, selon la recommandation du comité, 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), lequel verra à appliquer la recommandation.

En ce qui concerne le processus de traitement des plaintes et des enquêtes, le Conseil a pour objectif d'en réduire les délais. Ainsi, il vise à rendre 80% des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 265 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête.

Le tableau suivant présente le taux de conformité obtenu en ce qui a trait au délai, pour disposer d'une plainte, inscrit dans le plan stratégique.

Tableau 9 Taux de conformité au délai pour disposer d'une plainte

Objectif	Indicateur	Cible prévue au plan stratégique	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2014-2015
			Taux de conformité	Taux de conformité	Taux de conformité
Amélioration du processus de traitement des plaintes	Réduction des délais de traitement des plaintes	Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables	29,7 %	25,7 %	31,9 %
		Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 265 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	20 %	0 %	14,3 %

4.3 Expertise des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel

L'enrichissement constant de l'expertise des membres du Conseil et de son personnel en matière de déontologie et de droit administratif est primordial afin que le Conseil puisse exercer ses fonctions avec excellence.

Les formations sont essentielles aux personnes appelées à examiner et à décider des plaintes portées contre les juges administratifs afin que celles-ci aient une préparation adéquate et aient développé l'expertise nécessaire.

Le tableau suivant fait état des activités de formation auxquelles les membres du Conseil de la justice administrative et son personnel ont participé.

Tableau 10 Formation des membres du Conseil de la justice administrative et son personnel

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2014-2015
Assurer la formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes	Nombre d'activités de formation organisées et suivies	n/d	4	5	7

4.4 Information

Faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil de la justice administrative auprès des citoyens et de la communauté juridique

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.

Le Conseil utilise son site internet afin d'améliorer l'accès et la qualité des services aux citoyens et aux membres des tribunaux administratifs en y publiant plusieurs documents concernant la déontologie. On y trouve des renseignements sur la composition du Conseil, ses fonctions et sur le processus de traitement des plaintes.

Entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, il y a eu 46178 visites sur le site internet du Conseil.

Le site internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de porter plainte en ligne par l'entremise d'un formulaire crypté. Bien que l'utilisation du formulaire soit facultative, 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 a enregistré 496 appels au cours de cet exercice.

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

La *Loi sur la justice administrative* confie au Conseil le mandat de 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 chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité administrative ou à une autorité décentralisée suivant l'article 9.

La publication de cette liste 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*. Cette liste fournit aux citoyens un outil facilitant la détermination des règles de justice fondamentale applicables aux décisions des ministères et organismes du gouvernement et constitue un moyen de favoriser l'accessibilité à la justice administrative.

Cette liste est mise à jour annuellement et est aussi publiée sur le site internet du Conseil.

Assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes

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, lequel peut être consulté sans frais.

PARTIE 5 – UTILISATIONS 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 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité ou par orientation stratégique

Aucune répartition d'effectif n'est effectuée au Conseil, l'ensemble du personnel étant dédié à la mission qui lui est confiée par la loi et à la gestion de l'organisme.

Heures rémunérées

Le Conseil est un organisme de petite taille dont le personnel se limite à trois effectifs. Ceci représente un total de 5 387,50 heures rémunérées. Ce bas taux d'effectif place le Conseil dans une situation vulnérable.

Formation et perfectionnement

Le Conseil mise sur le développement continu des compétences de son personnel. Au cours de l'année financière 2016-2017, il a consacré une somme de 618 \$ en frais d'inscription aux formations, sans compter le salaire des employés qui participaient aux formations, soit moins de 1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel, ce qui ne correspond pas à l'objectif établi par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, c. D-8.3). Ce résultat s'explique par des circonstances exceptionnelles, soit l'absence prolongée et non prévue d'une employée sur trois ce qui a eu pour effet d'entraîner une surcharge de travail pour les deux employées restantes requérant de ce fait leur présence au bureau.

Indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Au cours de cet exercice, le taux de départ volontaire du personnel régulier a été nul.

5.2 Utilisation des ressources budgétaires et financières

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, c. A-6.001). 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 nationale.

Le budget total du Conseil de la justice administrative pour l'année financière 2016-2017 est de 455 000 \$. De ce montant, une somme de 307 500 \$ est allouée à la rémunération tandis qu'une somme de 147 500 \$ est dédiée au fonctionnement.

Le tableau suivant présente un compte rendu de l'utilisation des ressources budgétaires et financières allouées au Conseil. L'écart est celui entre les dépenses de l'année antérieure et celle de cet exercice. La variation est le résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.

Tableau 11 Dépenses et évolution

Budget de dépenses 2016-2017 (000 \$)	Dépenses réelles 2016-2017 (000 \$)	Dépenses réelles 2015-2016 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
455	423	422	1	0,2

Coût des biens et services non tarifés (coûts de revient)

Aucun travail n'est fait afin d'établir le coût de revient des services offerts par le Conseil, ceux-ci étant gratuits et devant le demeurer.

5.3 Utilisation des ressources informationnelles

Le Conseil ne dispose d'aucune ressource spécialisée dans le domaine informationnel. Il a conclu 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 de gestion.

PARTIE 6 - RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Conseil a adopté 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. Ce plan d'action a été prolongé pour les exercices financiers 2015-2016 et 2016-2017.

Activités réalisées au cours de l'exercice

Action 1

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.

Action 1	Indicateurs	Cibles
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> .	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 2017 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.

Résultat de l'année

Cette cible est atteinte.

Action 2

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.

Action 2	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à l'intention des membres du Conseil</i> .	Taux des membres 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 % des membres sensibilisés d'ici 2017 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.

Résultat de l'année

Cette cible est toujours en voie de réalisation puisque le Conseil accueille périodiquement de nouveaux membres.

Actions 3

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.		
Action 3	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i> .	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.	Nombres de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
Résultat de l'année		
Cible non atteinte notamment puisque les dossiers de plaintes ne sont pas numériques.		

PARTIE 7 – AUTRES EXIGENCES

7.1 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Aucune demande d'accès aux documents des organismes publics n'a été reçue au cours de l'exercice.

7.2 Accès à l'égalité en emploi

Aucune embauche n'a été effectuée lors de cet exercice. Aucune reddition de comptes en matière d'égalité en emploi n'est donc nécessaire.

7.3 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le Conseil n'a pas procédé à l'application des standards relatifs à l'accessibilité de son site internet dictés par le Conseil du trésor. Une refonte du site internet est prévue. Le Conseil entend intégrer ces standards lors de la refonte.

7.4 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.

7.5 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Suivant l'article 3.0.1 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c. M-30), le Conseil n'est pas visé par les exigences en matière d'éthique et de déontologies applicables aux administrateurs publics.

7.6 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

Le secrétariat du Conseil est composé d'un effectif faisant partie de la catégorie du personnel de bureau et de deux effectifs faisant partie de la catégorie du personnel professionnel. En ce qui concerne la gestion des effectifs, la cible donnée au Conseil de la justice administrative est de 5 387 heures rémunérées (2,95 ETC). Cependant, il doit pourvoir trois postes.

Tableau 12 Répartition de l'effectif en heures rémunérées

Catégorie	Heure travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposées	Nombre d'employés
Personnel professionnel	2 735,81	0	2 735,81	1,50	1
Personnel de bureau	2 651,69	0	2 651,69	1,45	1

Des honoraires sont payés à un avocat externe pour représenter le Conseil devant les tribunaux supérieurs ou pour assister les membres de comités d'enquête. Ces honoraires totalisent pour l'exercice 21 102 \$.

7.7 Égalité entre les femmes et les hommes

Aucune embauche n'a été effectuée lors de cet exercice. Aucune reddition de comptes en matière d'égalité en emploi n'est donc nécessaire.

7.8 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 française* (RLRQ, c. C-30).

Dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, normes d'achat et dans l'usage des technologies de l'information, le Conseil emploie

exclusivement le français. Les communications avec la clientèle se déroulent en français à moins qu'un citoyen ne puisse s'exprimer dans cette langue.

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*.

7.9 Gouvernance des sociétés d'État

Le Conseil n'est pas un organisme assujéti à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.02).

7.10 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.

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

7.11 Occupation et vitalité des territoires

Le Conseil n'est pas un organisme visé à l'article 4 de la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, c. O-1.3).

7.12 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 2016-2017.

ANNEXE 1: DIAGRAMME DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTESOUMISE AU CONSEIL



