

RAPPORT ANNUEL DE GESTION | 2006-2007



TRIBUNAL ADMINISTRATIF
du Québec

APERÇU DU TAQ EN QUELQUES CHIFFRES

Statistiques 2006-2007

	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	Autres matières	SAS		
Inventaire au 31 mars 2007	4 563	818	7 161	1 198	13 740		
Ouverts	3 782	579	4 816	1 636	10 813		
Fermés	4 825	549	2 374	1 398	9 146		
	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections	CETM
Inventaire au 31 mars 2007	569	835	1 404	145	83	15 372	1 296
Ouverts	542	453	995	144	100	12 052	555
Fermés	831	302	1 133	113	95	10 487	471

Conciliation en SAS au 31 mars 2007

	Nombre de dossiers fermés	% de dossiers fermés
Soutien ou sécurité du revenu	1 733	36 %
Régime de rentes	150	27 %
Assurance automobile	754	32 %
Autres matières	73	5 %
Total	2 710	30 %

Délai de traitement au 31 mars 2007

	Dossiers fermés dans les 12 mois de leur ouverture	
	Pourcentage de dossiers fermés	Délai moyen de fermeture (en mois)
Section des affaires sociales	51 %	6,5
Soutien ou sécurité du revenu	48 %	7,4
Services de santé	84 %	5,8
Régime de rentes	44 %	7,2
Assurance automobile	39 %	7,6
Idemnisations diverses	42 %	7,2
Immigration	79 %	6,2
Section des affaires immobilières	43 %	7,4
Fiscalité municipale	45 %	7,4
Expropriation	35 %	7,1
Section du territoire et de l'environnement	74 %	7,4
Section des affaires économiques	87 %	5,5

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Justice et procureur général du Québec,

Jacques P. Dupuis
Québec, octobre 2007

Monsieur Jacques P. Dupuis
Le ministre de la Justice
et procureur général du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

M^e Jacques Forgues
Québec, octobre 2007

TABLE DES MATIÈRES

1. MESSAGE DU PRÉSIDENT	5
2. DÉCLARATION DE FIABILITÉ	8
3. PRÉSENTATION DU TRIBUNAL	9
4. FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE	15
5. SOMMAIRE DES RÉSULTATS	20
6. OBJECTIFS DE GESTION ET RÉSULTATS	22
6.1 <i>Orientation stratégique 1</i>	22
Intervenir rapidement et de façon soutenue dans la conduite des dossiers pour optimiser les services rendus aux parties et réduire les délais de traitement	
6.2 <i>Orientation stratégique 2</i>	31
Accroître la cohésion des contributions individuelles et collectives dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Tribunal	
6.3 <i>Orientation stratégique 3</i>	36
Assurer le rayonnement du Tribunal, institution indépendante et impartiale	
7. DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	40
8. AFFAIRES TRAITÉES ET RÉSULTATS	44
8.1 <i>Volume de dossiers en inventaire</i>	44
8.2 <i>Délais procéduraux</i>	46
8.3 <i>Commission d'examen des troubles mentaux</i>	53
9. UTILISATION DES RESSOURCES	56
9.1 <i>Ressources humaines</i>	56
9.2 <i>Ressources informationnelles</i>	58
9.3 <i>Ressources financières</i>	58
10. EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	60
10.1 <i>Programme d'accès à l'égalité</i>	60
10.2 <i>Accès à l'information et protection des renseignements personnels</i>	62
10.3 <i>Éthique et déontologie</i>	63
10.4 <i>Politique linguistique</i>	63
10.5 <i>Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec</i>	64
10.6 <i>Simplification administrative</i>	64
11. ÉTATS FINANCIERS	65

Annexes

1. Recours au Tribunal – Organismes ou personnes dont la décision peut être contestée	76
2. Membres du Tribunal administratif du Québec	86
3. Réseau des villes d’audience et de conciliation	88
4. Lieux d’audience pour les personnes gardées ou détenues	90
5. Déclaration de services aux citoyens	93
6. Statistiques opérationnelles	94
7. Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec	102

Liste des tableaux

1. Locaux en région disponibles pour le Tribunal	24
2. Pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région	25
3. Délai de réponse à l’égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens	42
4. Plaintes traitées	43
5. Mode de fermeture des dossiers	45
6. Étapes de traitement des dossiers en inventaire au 31 mars	46
7. Dossiers en inventaire ouverts depuis moins de deux ans	46
8. Réception du dossier administratif à la Section des affaires sociales	48
9. Délai moyen des dossiers devant être instruits d’urgence	50
10. Délai moyen des requêtes incidentes devant être instruites d’urgence	50
11. Statistiques opérationnelles de la Commission d’examen des troubles mentaux	54
12. Délai moyen pour tenir les audiences à la Commission d’examen des troubles mentaux	55
13. Répartition de l’effectif autorisé	56
14. Effectif en poste au 31 mars	57
15. Produits et charges	59
16. Embauche et représentativité	60

Liste des figures

1. Organigramme au 31 mars 2007	14
2. Le citoyen au cœur de nos activités	40
3. Évolution du nombre de dossiers	44
4. Délai moyen de réception du dossier administratif	47
5. Délai moyen du traitement pour les dossiers fermés en conciliation	48
6. Délai moyen de la première audience tenue pour les dossiers fermés	49
7. Délai moyen du délibéré pour les dossiers fermés	51
8. Délai moyen du traitement pour les dossiers fermés	52
9. Délai moyen de la première audience tenue, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI	100
10. Délai moyen du traitement, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI	101

1 > MESSAGE DU PRÉSIDENT



C'est avec fierté que je présente le rapport annuel de gestion 2006-2007 du Tribunal administratif du Québec. Ce rapport met en lumière les diverses facettes de l'activité du Tribunal tant sur le plan juridictionnel qu'administratif. Il expose nos objectifs de gestion visant à assurer l'accessibilité du Tribunal ainsi que la qualité et la célérité de son processus décisionnel et il fait état des résultats obtenus. Le Tribunal entre dans sa dixième année. Depuis sa création, il a relevé plusieurs défis. Je mentionne ici, regroupés sous trois thèmes, ceux qui ont marqué la dernière année et qui continuent d'avoir un impact déterminant.

La pérennité du Tribunal

Au moment de sa création, le Tribunal a bénéficié d'une grande richesse, puisque les juges administratifs aussi bien que le personnel de soutien œuvrant dans les organismes regroupés lui ont été transférés. Actuellement, le défi est de maintenir l'expertise du Tribunal ainsi que l'accessibilité, la célérité et la qualité des services fournis aux citoyens alors qu'un grand nombre de ces ressources expérimentées quitteront pour la retraite en peu de temps.

Les résultats du sondage réalisé en février dernier auprès de notre clientèle de requérants non représentés ainsi que les rétroactions reçues dans le cadre du projet-pilote d'évaluation du travail des juges administratifs du Tribunal à des fins formatives indiquent un haut degré de satisfaction à l'égard des services rendus. Cela témoigne du souci constant qui anime le Tribunal et son équipe de s'améliorer et de progresser vers l'excellence. Il importe de préserver cet héritage.

Afin d'y arriver, il s'avère indispensable de disposer d'une relève de qualité en nombre suffisant et de permettre à celle-ci de bénéficier du transfert de connaissances ainsi que du savoir-faire acquis au fil des ans par les personnes auxquelles elle va succéder. Il s'agit de notre principale priorité, car elle conditionne notre capacité à nous acquitter de nos mandats. À cette fin, des listes de personnes aptes à être nommées juges administratifs au Tribunal ont été établies; une planification des remplacements en fonction des départs à la retraite a été réalisée; des demandes de nominations ont été faites et des outils de formation ont été mis en place. Nous jugeons important que les juges administratifs en fonction puissent, avant leur départ, donner de la formation aux nouveaux arrivants et leur transmettre l'information utile. Nous souhaitons également la mise en place d'un statut qui permette aux juges administratifs à la retraite de continuer, à temps partiel, à prêter main-forte pour faciliter la transition et composer avec les hausses momentanées de recours à traiter en certaines matières.

L'adaptation nécessaire

Il est aussi requis de s'adapter. Le changement est continu. Le Tribunal a démontré qu'il est capable de s'ajuster à l'évolution de la société et à ses besoins en matière de justice administrative, que ce soit, par exemple, en développant l'utilisation de la conciliation comme mode alternatif de règlement des recours, en accueillant de nouvelles compétences, en tenant compte de la révision administrative en fiscalité municipale ou en améliorant son offre de service en région.

Le Tribunal doit composer avec des changements significatifs dans son domaine d'affaires. Simultanément à une décroissance du personnel, le nombre total de dossiers ouverts s'est accru de 19 % l'an dernier, augmentant d'autant la pression sur les ressources en place déjà fort sollicitées. Cette hausse concerne particulièrement les matières suivantes : l'assurance automobile, l'examen des troubles mentaux, la perte de permis de conduire pour des raisons médicales et l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Le principal défi porte sur l'augmentation fulgurante du nombre de recours en assurance automobile. Cette hausse représente 66 % en un an. Il en résulte un inventaire de près de 3 200 dossiers de plus à traiter qu'à l'ordinaire. Cette situation exige que le Tribunal soit en mesure de satisfaire à cette demande accrue de services en répondant aux besoins et aux attentes des accidentés de la route par le traitement de leurs recours avec célérité. Conscient que sa mission n'est pas simplement de traiter des dossiers mais d'être d'abord et avant tout à l'écoute et au service des citoyens, le Tribunal a procédé à l'élaboration d'un plan d'action. Sa mise en œuvre nécessitera l'ajout temporaire de ressources pour soutenir l'augmentation de mise au rôle qui devra être effectuée.

Savoir s'adapter veut aussi dire moderniser les outils, revoir les processus pour les rendre plus performants et être ouvert à la collaboration et au partage de services avec divers partenaires, dans le respect des compétences de chacun et des exigences juridictionnelles. C'est dans cette optique que le Tribunal a entrepris la modernisation et l'intégration de services. Ces travaux, désignés par l'acronyme TMIS, ont pour but de permettre la prestation électronique de services et l'ajout de fonctionnalités informatiques qui permettront au Tribunal d'obtenir des gains de productivité tout en offrant de meilleurs services. Cette modernisation se fait en examinant la possibilité de partager des services avec les cours et d'autres tribunaux administratifs afin d'atteindre la plus grande efficacité possible, aux meilleurs coûts et dans les plus courts délais. Le Tribunal travaille également en collaboration avec d'autres tribunaux administratifs pour la mise en commun de locaux, la formation des juges administratifs et divers autres projets.

Une vision d'avenir qui s'incarne dans le présent

À l'aube de ses dix ans, le Tribunal élabore sa planification stratégique pour les prochaines années. Certaines grandes priorités sont incontournables. Entre autres, le renforcement de l'action du Tribunal en santé mentale et en conciliation ainsi que la mise en place de façons de faire permettant une gestion personnalisée des recours.

L'action du Tribunal en santé mentale se manifeste de deux façons : par l'application de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* et par l'application du *Code criminel*, puisque la Section des affaires sociales agit à titre de Commission d'examen des troubles mentaux. C'est un domaine névralgique. Les questions soulevées sont généralement complexes et délicates. De plus, les décisions rendues ont des répercussions importantes sur la liberté de la personne concernée et la sécurité du public.

Le renforcement de l'action du Tribunal en santé mentale est commencé. La Commission d'examen des troubles mentaux est maintenant présidée par un juge administratif de la Section des affaires sociales autre que le vice-président. Des efforts accrus seront consacrés à la consolidation de l'équipe par l'ajout de juges administratifs possédant des expertises complémentaires (psychiatres, avocats, travailleurs sociaux et psychologues), spécialisés en santé mentale, et à mieux les outiller. Aussi, une plus grande attention est accordée pour établir et maintenir une communication fluide et efficace avec les hôpitaux.

Il en est de même en matière de conciliation. Pour étendre ce mode alternatif de règlement des litiges dans toutes les matières qui s'y prêtent et en marquer l'importance, le Tribunal a confié à l'un de ses juges administratifs le mandat de diriger la Direction de la conciliation. De plus, il y a affecté des juges administratifs d'expérience. La conciliation est en nette progression; le nombre de dossiers traités par ce moyen a augmenté de 46 % en deux ans en affaires sociales. De plus, des actions concrètes ont été entreprises pour accentuer la conciliation dans les autres sections. Cela répond à la demande des parties qui souhaitent de plus en plus solutionner leur litige par ce moyen en raison des résultats positifs qu'il procure. En effet, grâce à celui-ci, elles bénéficient de délais plus courts, de coûts moins élevés et d'une meilleure compréhension de la solution de leur litige, puisqu'elles y participent. Quant au Tribunal, cela se traduit par une économie de temps, d'énergie et d'argent et, surtout, par la satisfaction d'avoir permis aux parties de solutionner leur litige de la meilleure façon.

La mise en place de façons de faire permettant une gestion personnalisée des recours apparaît finalement comme la voie à suivre pour mieux accompagner les parties et favoriser une plus grande célérité du processus décisionnel. Les projets-pilotes de coordination régionale ont donné de bons résultats. La désignation de coordonnateurs régionaux qui connaissent les dossiers, en suivent l'évolution et qui, au besoin, prêtent assistance, a grandement contribué à l'amélioration des services en région. La décision est prise d'étendre cette formule à toutes les régions, à l'exception de l'agglomération de Montréal et de sa périphérie où le volume de dossiers requiert des adaptations particulières.

En conclusion

C'est grâce à la coopération de toute son équipe, des avocats et des représentants des parties ainsi que de multiples autres collaborateurs que le Tribunal a franchi la dernière année avec succès. J'adresse de très sincères remerciements à chacun.

Le président,



M^e Jacques Forgues
Québec, octobre 2007

2 > DÉCLARATION DE FIABILITÉ

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au long de l'exercice financier, le Tribunal administratif du Québec a maintenu des systèmes d'information de gestion et a appliqué des mécanismes administratifs de contrôle afin d'assurer le suivi des opérations et de mesurer l'atteinte des objectifs fixés.

Les membres du comité de direction et ceux du comité de gestion ont également approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Les états financiers, quant à eux, ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Ainsi, raisonnablement et à la lumière de mes connaissances à cet égard, je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion de même que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007. De plus, je déclare que ce rapport présente fidèlement la mission du Tribunal, ses valeurs, ses objectifs de gestion, ses engagements et ses réalisations.

Le président,



M^e Jacques Forgues
Québec, octobre 2007

3 > PRÉSENTATION DU TRIBUNAL

Le Tribunal administratif du Québec a été institué par la *Loi sur la justice administrative*¹ qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 1998. Organisme à caractère juridictionnel, il est distinct de l'Administration publique et des tribunaux judiciaires. Sa création est venue concrétiser, pour le citoyen, la mise en place d'un « guichet unique » pour déposer son recours à l'égard de plusieurs secteurs d'activité, permettant ainsi de solutionner plus facilement et rapidement tout litige avec l'Administration publique.

■ **FONCTIONS** Le Tribunal a pour fonctions, dans les cas et les limites fixés par la *Loi sur la justice administrative*, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par diverses autorités de l'Administration publique (ministères, régies, commissions, sociétés, municipalités, établissements de santé) et de fixer les indemnités à la suite d'une expropriation. Une section du Tribunal, la Section des affaires sociales, est désignée Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*².

■ **MISSION** Le Tribunal a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse faire valoir ses droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique en affaires sociales, immobilières, économiques ou en territoire et environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

■ **VISION** Le Tribunal désire être reconnu comme :

- > un tribunal en qui le public a confiance, qui est d'accès facile et peu coûteux, où une justice est rendue avec qualité et dans les meilleurs délais, notamment en favorisant la conciliation ;
- > un tribunal qui affirme son indépendance et son impartialité ;
- > une organisation moderne et dynamique qui s'appuie sur la compétence et la fierté de son équipe.

■ **VALEURS** Le Tribunal privilégie quatre valeurs. La première se situe sur le plan institutionnel, tandis que les trois autres s'adressent à chacune des personnes qui forment son équipe.

Justice :

Rendre avec célérité une justice de qualité et accessible, de façon impartiale et en toute indépendance, dans un contexte de cohérence.

Engagement :

S'investir par son attitude, son comportement et ses actions dans la réalisation de la mission du Tribunal en privilégiant la qualité des services aux citoyens.

1. L.R.Q., c. J-3.

2. L.R.C. (1985), c. C-46.

Respect :

Faire preuve de courtoisie et d'écoute dans l'exercice de ses fonctions, et éviter toute forme de discrimination.

Compétence :

Tenir à jour ses connaissances, développer ses habiletés et tirer profit de son expérience pour s'acquitter de ses responsabilités avec professionnalisme.

■ COMPOSITION ET SPÉCIFICITÉ

Le Tribunal est une institution unique dans le monde de la justice administrative en raison de l'étendue et de la diversité de ses compétences et de son approche multidisciplinaire. En effet, plus d'une centaine de types de décisions administratives sont susceptibles d'y faire l'objet d'un recours³. La Loi a confié le règlement de ces litiges à des sections spécialisées, soit la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières, la Section du territoire et de l'environnement ainsi que la Section des affaires économiques.

Les membres du Tribunal exercent la fonction de juge administratif. Par conséquent, dans le présent document, nous les désignons « juges administratifs » au lieu de « membres », à l'exclusion des références législatives, pour bien faire ressortir leur rôle.

La Section des affaires sociales

- > Cette section statue sur de multiples recours en matière d'indemnisation, de régime de rentes, de sécurité et soutien du revenu, d'aide et d'allocations sociales, de services de santé et de services sociaux, d'éducation, de sécurité routière, d'immigration ainsi que de protection des personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui en raison de leur état mental.
- > Elle est également désignée Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel* (article 672.38 et suivants). La compétence de la Commission s'exerce sur les personnes à l'égard desquelles la cour a prononcé un verdict de non-responsabilité criminelle, jusqu'à ce qu'une ordonnance de libération inconditionnelle soit prononcée ; elle vise également les personnes à l'égard desquelles la cour a prononcé un verdict d'incapacité à subir leur procès, jusqu'à ce qu'elles soient jugées aptes à le subir ou que les plaintes ayant donné lieu au verdict d'incapacité soient abandonnées. Son rôle consiste à déterminer si les accusés sont devenus aptes à subir leur procès et s'ils représentent un risque important pour la sécurité du public.
- > En règle générale, les recours à la Section des affaires sociales sont entendus par deux juges administratifs, dont l'un est avocat ou notaire et l'autre médecin, travailleur social ou autre, selon ce que prescrit la Loi.
- > En matière de protection des personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, la formation chargée d'entendre un recours est composée de trois personnes : un avocat ou un notaire, un psychiatre, un travailleur social ou un psychologue. Lorsque la Section des affaires sociales agit en tant que Commission d'examen des troubles mentaux, les formations sont composées d'un avocat, d'un psychiatre et d'une troisième personne (médecin, avocat, psychologue ou travailleur social).

3. L'annexe 1, à la page 76, présente la liste des recours au Tribunal et des organismes ou personnes dont la décision peut être contestée.

La Section des affaires immobilières

- Bien que la Section des affaires immobilières se voie attribuer une compétence à l'égard de 17 lois, la très grande majorité des recours qu'elle entend concerne la *Loi sur la fiscalité municipale*⁴ et la *Loi sur l'expropriation*⁵.
- En matière de fiscalité municipale, elle règle le sort des contestations relatives aux inscriptions figurant aux rôles d'évaluation foncière ou de la valeur locative.
- En ce qui a trait à l'expropriation, elle fixe les indemnités à verser en réparation des préjudices résultant directement des expropriations.
- Les recours sont généralement entendus par une formation de deux juges administratifs, dont l'un est avocat ou notaire et l'autre, évaluateur agréé. Toutefois, dans les affaires de fiscalité municipale portant sur une unité d'évaluation dont la valeur foncière est inférieure à 1 000 000 \$ ou la valeur locative à 100 000 \$ dans les villes de Montréal, de Laval et de Longueuil, et dont la valeur foncière est inférieure à 750 000 \$ ou la valeur locative à 75 000 \$ sur le territoire de l'agglomération de Québec, les recours sont entendus par un seul juge administratif. Ailleurs au Québec, seul un recours relatif à un immeuble dont la valeur foncière est inférieure à 500 000 \$ ou la valeur locative à 50 000 \$ est entendu par un seul juge administratif.

La Section du territoire et de l'environnement

- Elle statue sur des recours portant sur la protection du territoire et des activités agricoles ainsi que sur la protection de l'environnement.
- Ces recours sont entendus par des formations multidisciplinaires de deux juges administratifs, dont un seul est avocat ou notaire.

La Section des affaires économiques

- Elle statue principalement sur des litiges relatifs aux permis et aux autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.
- Les recours sont entendus par des formations multidisciplinaires de deux juges administratifs, dont un seul est avocat ou notaire.

■ ORGANISATION JURIDICTIONNELLE

Le Tribunal est dirigé par le président. Chaque section du Tribunal est sous la responsabilité d'une vice-présidente ou d'un vice-président, à l'exception de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques qui relèvent de la même vice-présidente. Par ailleurs, un membre de la Section des affaires sociales exerce les attributions de président de la Commission d'examen des troubles mentaux.

La *Loi sur la justice administrative* a confié aux vice-présidents des responsabilités à caractère juridictionnel et administratif qu'ils assument à l'égard de leur section respective. Entre autres, ils sont chargés de la planification et de la gestion des activités juridictionnelles, de la désignation des juges administratifs qui entendent les affaires, de même que du suivi du délibéré. Sur le plan administratif, ils agissent à titre de principaux conseillers du président pour la direction du Tribunal et exercent des fonctions de gestion auprès des personnes sous leur responsabilité. Ils représentent aussi leur section ou le Tribunal dans différents forums et colloques. Le président de la Commission d'examen des troubles mentaux assume des responsabilités juridictionnelles et administratives analogues à celles des vice-présidents à l'égard de cette entité.

4. L.R.Q., c. F-2.1.

5. L.R.Q., c. E-24.

Le Tribunal est composé de juges administratifs reconnus pour la richesse et la diversité de leurs compétences. Depuis le 1^{er} janvier 2006, ils sont nommés bonne conduite durant par le gouvernement. Celui-ci en détermine le nombre et indique la section à laquelle ils sont affectés. Le gouvernement peut également déterminer leur lieu de résidence. Pour être nommés, ils doivent posséder les qualifications requises, dont une expérience pertinente d'au moins dix ans. Les candidatures sont examinées par un comité indépendant formé à cette fin par le gouvernement et dont la composition et les modalités de fonctionnement sont prévues par règlement⁶. Dans l'exercice de leurs fonctions, les juges administratifs tiennent des audiences et statuent sur les recours qui leur sont assignés. Certains d'entre eux agissent aussi comme conciliateurs, et les accords auxquels les parties en arrivent deviennent alors exécutoires au même titre qu'une décision du Tribunal. Au 31 mars 2007, le Tribunal comptait 87 membres exerçant la fonction de juge administratif à temps plein et 26 à temps partiel⁷.

Les procédures menant à une décision du Tribunal sont conduites de manière à permettre un débat loyal, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale. À cet égard, le Tribunal est maître, dans le cadre de la Loi, de la conduite de l'audience. Il mène les débats avec souplesse et de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.

Les formations modifiées

Le président peut, dans certaines circonstances, prévoir une formation modifiée. En raison de la complexité ou de l'importance d'une affaire, il peut augmenter le nombre de juges administratifs désignés pour l'entendre sans que ce nombre excède cinq. Il peut aussi, lorsqu'il l'estime utile, prévoir une formation d'un seul juge administratif pour entendre et décider de certains recours qui, en raison de leur nature et des faits, ne soulèvent pas de difficultés particulières et ne nécessitent pas une double expertise. Enfin, un juge administratif siège seul pour décider des mesures relatives à la gestion des recours ou des questions qui sont incidentes à ceux-ci⁸.

■ ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale du Tribunal. Il est assisté des vice-présidents, du président de la Commission d'examen des troubles mentaux et des gestionnaires des unités administratives. Pour réaliser sa mission et assumer ses mandats, le Tribunal fait appel à l'action concertée des cinq unités administratives suivantes : le Bureau du président, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la conciliation, la Direction de l'administration et du fonds du Tribunal ainsi que le Secrétariat.

6. *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées membres du Tribunal administratif du Québec et sur celle de renouvellement du mandat de ces membres*, J-3, r.1.

7. L'annexe 2, à la page 86, présente la liste des membres du Tribunal exerçant la fonction de juge administratif.

8. Article 82 de la *Loi sur la justice administrative*.

■ **ACCESSIBILITÉ** Le Tribunal a le souci d'assurer la disponibilité de services de qualité partout au Québec. Compte tenu de l'ampleur de ses activités et pour mieux desservir les citoyens, il dispose de deux bureaux, l'un à Québec, où est son siège social, et l'autre à Montréal. Le citoyen peut déposer son recours à l'un de ces bureaux ou dans l'un des greffes de la Cour du Québec, division des petites créances.

De plus, afin de faciliter l'accès au Tribunal, celui-ci a établi un réseau comprenant 53 villes⁹ où il se déplace régulièrement pour tenir des audiences ou des séances de conciliation. Ses juges administratifs et ses conciliateurs sont itinérants. Lorsque la situation le requiert, ceux-ci se déplacent ailleurs au Québec. En règle générale, un citoyen a moins de 100 km à parcourir pour être entendu par le Tribunal.

Le Tribunal est soucieux de favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées. Si une personne l'informe à l'avance de son handicap, le personnel tentera, dans la mesure du possible, de mettre en place les accommodations nécessaires.

Dans les dossiers relatifs à la protection d'une personne présentant un danger pour elle-même ou pour autrui en raison de son état mental, le Tribunal siège habituellement dans l'établissement hospitalier qui a la personne sous sa garde. Il en est de même lorsqu'il s'agit de l'examen d'une personne ayant fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle ou ayant été déclarée inapte à subir son procès.

Enfin, lorsque cela s'avère avantageux, les équipements de visioconférence et de visioaudience offrent des facilités d'accès additionnelles que le Tribunal utilise de plus en plus régulièrement avec l'accord des parties.

■ **SERVICES OFFERTS** Les services offerts par le Tribunal pour faciliter l'exercice des droits des citoyens et des parties consistent principalement à :

Renseigner les parties

Une équipe de préposés aux renseignements répond aux questions des citoyens ou des parties à un dossier, ou à celles de leurs représentants, soumises par écrit, par téléphone, par courriel ou en personne au comptoir d'accueil. Cette équipe prête également assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation d'une procédure. Les dépliants et le site Internet sont aussi des moyens privilégiés pour informer et aider les citoyens dans leurs démarches auprès du Tribunal.

Favoriser la conciliation

La conciliation est largement offerte à toutes les étapes du cheminement d'un dossier. Sauf en certaines circonstances où une première séance de conciliation peut être imposée par le Tribunal, le consentement de toutes les parties est nécessaire pour qu'une affaire soit dirigée en conciliation. La séance de conciliation prend la forme d'un dialogue entre les parties et est confidentielle ; il s'agit d'une garantie prévue à la Loi. Le conciliateur ne décide pas de la solution du litige, ce sont les parties qui la définissent. Si, à l'issue du processus de conciliation, les parties ne peuvent en venir à un accord, elles seront convoquées à une audience. Des juges administratifs autres que le conciliateur entendront la cause et rendront une décision.

9. L'annexe 3, à la page 88, présente le réseau des villes d'audience et de conciliation.

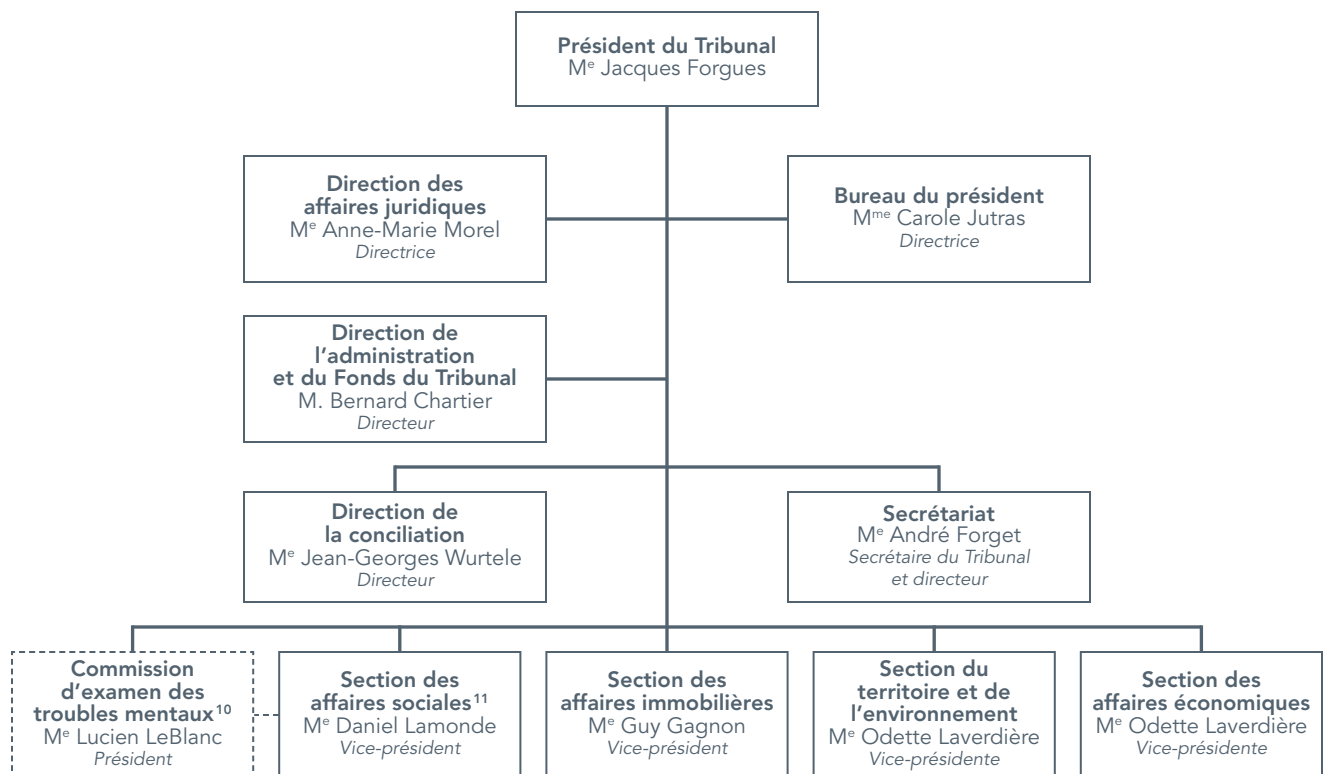
Tenir des audiences

Le temps d'audience est précieux autant pour le Tribunal que pour les parties. C'est pourquoi le Tribunal accorde une attention particulière aux activités entourant la mise au rôle, en s'assurant que les dossiers sont complets et en les regroupant pour un même individu. Le Tribunal veille aussi à ce que les parties soient prêtes à être entendues, en exerçant un suivi rigoureux sur les délais de réception des dossiers de l'organisme intimé et en effectuant des conférences de gestion, des conférences préparatoires et des appels du rôle d'audience lorsque approprié.

Rendre accessibles les décisions du Tribunal

Le Tribunal assure la publication de ses décisions et leur accessibilité par l'intermédiaire de la Société québécoise d'information juridique. Les décisions motivées rendues depuis le 1^{er} avril 1998 sont mises à la disposition du public gratuitement sur le site [www.jugements.qc.ca] à l'exception des décisions rendues par la Section des affaires sociales agissant comme CETM où seule une sélection est disponible. Ces décisions font également partie de la banque Azimut de la Société québécoise d'information juridique. Par ailleurs, le journal intitulé *Tribunal administratif du Québec Express* (TAQE), édité par la Société québécoise d'information juridique, publie annuellement quelque 350 résumés de décisions provenant des quatre sections du Tribunal.

FIGURE 1 > Organigramme au 31 mars 2007



10. La Commission d'examen des troubles mentaux relève de l'autorité du président du Tribunal administratif du Québec pour les questions administratives.

11. La Section des affaires sociales est également désignée Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code Criminel* (art. 672.38 et suivants).

4 > FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE

Parmi les événements et les réalisations de 2006-2007, certains méritent d'être mis à l'avant-plan, car ils auront un impact déterminant sur l'évolution du Tribunal et les services fournis aux citoyens.

> LA RELÈVE ET LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES

Un des enjeux majeurs du Tribunal est d'assurer le maintien de son expertise et sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la *Loi sur la justice administrative*, dans le contexte où il doit composer avec de multiples départs à la retraite, une réduction de ses effectifs nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* et un accroissement du nombre d'affaires à traiter.

Au 31 mars 2006, une vingtaine de postes de juges administratifs à temps plein étaient vacants ainsi que 5 postes à temps partiel. Cette situation rendait problématique la confection des rôles dans toutes les sections. Afin d'y remédier, le gouvernement a procédé à la nomination de 13 nouveaux juges administratifs au Tribunal en 2006-2007, dont 11 juristes et 2 évaluateurs agréés. De plus, des concours de recrutement ont été tenus en vue de combler le besoin de nommer de nouveaux juges administratifs travailleurs sociaux et psychologues. Au 31 mars 2007, 10 postes de juges administratifs à temps plein et 6 postes à temps partiel demeuraient vacants. La situation demeure préoccupante car d'ici deux ans, environ 30 juges administratifs quitteront pour leur retraite. Ces départs risquent de rendre vulnérable le Tribunal si l'on n'assure pas une relève qualifiée dans les divers champs d'expertise du Tribunal et la mise en place de mécanismes facilitant l'intégration des nouveaux juges administratifs et le transfert des connaissances et de l'expérience acquises.

À cette difficulté s'ajoute le fait que l'effectif autorisé pour le personnel nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, appelé à soutenir le fonctionnement du Tribunal, est en décroissance constante. Il est passé de 178 en 2004-2005 à 173 en 2006-2007 et devrait être réduit de 5 autres postes en 2007-2008, alors que le nombre de dossiers ouverts annuellement est en croissance. En effet, au total, incluant les dossiers en matière de troubles mentaux, ce nombre est passé de 10 602 en 2004-2005 à 12 607 en 2006-2007, ce qui représente une hausse de 19 %.

> LA HAUSSE DU NOMBRE DE RECOURS EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Le nombre de recours ouverts en assurance automobile a connu une augmentation fulgurante. Il est passé de 2 900 en 2005-2006 à 4 816 en 2006-2007, ce qui représente une hausse de 66 %. Cela est la conséquence de l'effort de la Société de l'assurance automobile du Québec pour résorber le retard accumulé et se conformer aux nouvelles dispositions législatives qui imposent la révision administrative dans un délai de 90 jours, situation qui occasionne un volume inhabituel de décisions rendues en révision contestées devant le Tribunal. Cet état de fait exige que le Tribunal soit en mesure de réagir efficacement

à cette demande accrue de services et de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens concernés en traitant leurs recours dans les meilleurs délais, ce qui ne sera pas une mince tâche, car les dossiers en assurance automobile sont complexes.

Le Tribunal a élaboré un plan d'action pour atteindre cet objectif. Pour le mettre en œuvre, il doit disposer de ressources additionnelles dédiées à cette opération. Des discussions sont en cours à cet effet dont l'aboutissement est prévu à l'automne 2007. L'obligation du Tribunal en cette matière en est une de résultats. En effet, les modifications législatives apportées pour accélérer le processus de décision en matière d'indemnité et de prestation, lesquelles visent à mieux répondre aux besoins des citoyens, ont créé des attentes qu'on ne saurait décevoir.

> LA SANTÉ MENTALE

De nombreux intervenants réclament un meilleur traitement pour les personnes souffrant de troubles mentaux qui doivent se présenter devant les tribunaux. Dans ces situations, il est important de fournir des personnes-ressources spécialisées et multidisciplinaires en santé mentale.

Le Tribunal partage cette conviction et entend consolider son action dans ce domaine. C'est pourquoi le président de la Commission d'examen des troubles mentaux, nommé en novembre 2005, a amorcé diverses initiatives en vue d'exercer un leadership informatif accru à l'égard des intervenants et des procureurs des requérants. Au cours de la prochaine année, on compte accentuer la démarche visant à sensibiliser, entre autres, les futurs avocats et d'autres intervenants dans le domaine.

> LA CONCILIATION

L'article 119.6 de la *Loi sur la justice administrative* indique l'intention du législateur de promouvoir l'utilisation de la conciliation comme moyen de règlement des litiges et de la rendre plus accessible. Le Tribunal adhère à cette volonté qui répond à un souhait souvent exprimé par les parties. Il favorise la conciliation pour le règlement des recours dans tous les dossiers où cela est approprié. Des efforts soutenus sont réalisés pour augmenter la proportion de dossiers de la Section des affaires sociales faisant l'objet d'une conciliation et pour obtenir la collaboration des ministères et des organismes concernés. Le nombre de dossiers traités en conciliation est en progression constante. Il a augmenté de 46 % depuis deux ans, passant de 2 959 en 2004-2005 à 4 332 en 2006-2007.

Le Tribunal étudie actuellement la possibilité de rendre la conciliation obligatoire en matière de soutien et de sécurité du revenu. Cette démarche est possible, car les dossiers de cette nature s'y prêtent et ils sont généralement complets dès la réception du recours. Il ne serait donc pas nécessaire d'attendre la réception du dossier administratif, puis d'offrir la conciliation. Dès la réception du recours, le Tribunal pourrait convoquer directement les parties à une séance de conciliation, ce qui permettrait de réduire les délais.

> LA COORDINATION RÉGIONALE

Afin de procéder à une mise au rôle plus efficace et d'améliorer l'accessibilité, la célérité et la qualité des services rendus aux citoyens habitant hors des agglomérations de Montréal et de Québec, le Tribunal a créé, à la Section des affaires sociales, la fonction de coordonnateur régional et il a confié cette responsabilité à des juges administratifs.

Le Tribunal vise à ce que les coordonnateurs régionaux acquièrent une connaissance plus fine et personnalisée des dossiers, des intervenants et des réalités propres aux régions dont il assume la responsabilité. Il leur demande d'effectuer un suivi serré et, au besoin, d'accompagner les parties pour que les dossiers soient complets et puissent être traités le plus rapidement et efficacement possible.

Pour expérimenter cette approche, le Tribunal a réalisé trois projets-pilotes placés chacun sous la responsabilité d'un juge administratif. Amorcés en août 2005, ces projets-pilotes ont donné de bons résultats et se sont avérés avantageux pour la clientèle des régions concernées qui, de ce fait, bénéficie d'une attention particulière et continue. Fort de ces résultats, le Tribunal a décidé d'établir la coordination régionale sur une base permanente et de l'étendre progressivement aux autres régions à l'exclusion de l'agglomération de Montréal et de sa périphérie où le volume de recours justifie une approche différente. Ainsi, à compter de l'automne 2007, la coordination régionale s'appliquera également aux régions suivantes : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie et Mauricie.

> LA RÉVISION DES RÈGLES DE PROCÉDURE ET DE TARIFICATION

Le Tribunal veille à simplifier ses règles de procédure, à les rendre plus efficaces et à les harmoniser dans la mesure du possible. Le *Règlement du Tribunal administratif du Québec* énonçant les règles de procédure révisées a été adopté par l'assemblée des juges administratifs du Tribunal et transmis au ministre de la Justice pour être publié à la Gazette officielle et soumis à l'approbation du gouvernement après une période de consultation de 45 jours.

De même, le Tribunal a révisé sa grille tarifaire pour remédier aux difficultés, incohérences et iniquités qui résultent de l'application des règlements sur les tarifs hérités des organismes et tribunaux dont relevaient les recours avant qu'ils ne lui soient transférés. Il a élaboré un projet de règlement qui a été transmis au ministre de la Justice, pour qu'il en propose l'adoption au gouvernement.

> LES ENTENTES PARTICULIÈRES ENTRE LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC ET LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES

Les échanges et pourparlers entre les représentants du Tribunal et ceux de la Commission des lésions professionnelles ont permis la signature, vers la fin de l'exercice financier 2006-2007, de douze ententes particulières permettant d'accéder plus facilement aux locaux de la Commission pour la tenue des audiences ou des séances de conciliation en région. Ces ententes font suite à l'entente-cadre signée en janvier 2005 entre le Tribunal administratif du Québec, le ministère de la Justice du Québec et la Commission des lésions professionnelles. Le travail se poursuit avec cinq autres directions régionales afin de concrétiser l'entente-cadre.

> LES TRAVAUX DE MODERNISATION ET D'INTÉGRATION DE SERVICES (TMIS)

Le Tribunal évolue dans un contexte qui appelle de plus en plus à l'accroissement de la performance organisationnelle. L'adaptation à ce contexte exige une pleine exploitation de l'information numérique et une révision de ses processus. Afin de consolider ses systèmes en un tout homogène et à moindre coût, le Tribunal est à réaliser un projet global désigné « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) ». La réalisation de ce projet permettra d'offrir de meilleurs services aux citoyens ainsi qu'aux parties et facilitera la tâche à toute l'équipe du Tribunal.

Par la mise en place de sa nouvelle infrastructure technologique, le Tribunal vise deux objectifs. D'une part, il veut améliorer ses systèmes informatiques et créer de nouvelles fonctionnalités pour accroître son efficacité ; d'autre part, il veut se doter d'une architecture de prestation électronique de services pour l'interne et pour l'externe, de manière que le « T@Q » en ligne devienne progressivement une réalité. Le Tribunal s'inscrit ainsi dans la démarche de Gouvernement en ligne.

Ces travaux de modernisation et d'intégration de services sont indispensables pour que le Tribunal demeure performant. Ils doivent permettre de dégager la marge de manœuvre nécessaire afin que l'équipe en place puisse fournir le service attendu sans ployer sous le poids de la réduction des effectifs à la suite des multiples départs à la retraite.

> L'ÉVALUATION DES JUGES ADMINISTRATIFS À DES FINS FORMATIVES

Le Tribunal a procédé à l'expérimentation d'un système novateur d'évaluation du travail de ses juges administratifs à des fins formatives. Ce projet s'inscrit en continuité avec la modification de la *Loi sur la justice administrative* prévoyant l'obligation pour le président du Tribunal de procéder périodiquement à l'évaluation du travail des juges administratifs, qui sont désormais nommés bonne conduite durant.

Pour procéder à cette expérimentation, le Tribunal a réalisé, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, un projet-pilote qui s'est déroulé entre le 24 février et le 31 octobre 2006. Ce projet portait sur les dossiers entendus en audience à Montréal et à Québec à l'exclusion des dossiers en matière de troubles mentaux. Deux éléments ont été évalués plus particulièrement, soit le déroulement de l'audience et la rédaction de la décision. L'appréciation a été effectuée au moyen de questionnaires adressés aux requérants, aux procureurs et aux collègues. Le contenu des questionnaires a été adapté en fonction de chacun de ces trois groupes de répondants.

En garantissant l'anonymat et la confidentialité, deux éléments essentiels, cette méthode d'évaluation permet d'obtenir, de manière transparente, une rétroaction constante et directe sur certaines dimensions du travail accompli par les juges administratifs du Tribunal. Cette rétroaction s'avérera utile pour déterminer les éléments pouvant être améliorés tout comme les façons de faire pouvant constituer un modèle à suivre, ainsi que pour offrir de la formation et du perfectionnement qui puissent répondre aux besoins particuliers de chacun des juges administratifs.

Un bilan du projet-pilote a été produit par l'École nationale d'administration publique. Il fait ressortir que l'évaluation à des fins formatives est un mode d'évaluation qui convient bien au travail des juges administratifs. Le processus et les outils utilisés sont perfectibles, mais en général assez bien adaptés à la réalité du Tribunal. Cette démarche mérite donc d'être maintenue, progressivement améliorée et étendue à l'ensemble du territoire desservi par le Tribunal.

> LA RÉALISATION D'UN SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE NON REPRÉSENTÉE

Le Tribunal a réalisé, en collaboration avec la firme Léger Marketing, un sondage téléphonique auprès de 400 requérants non représentés pour connaître leur profil, leurs attentes et leur degré de satisfaction quant aux services reçus relativement au traitement de leur recours.

Dans l'ensemble, le degré de satisfaction lié à chacun des éléments évalués s'avère positif et marque une progression par rapport aux résultats du sondage précédent réalisé en 2003, ce qui démontre que les efforts de l'équipe du Tribunal portent fruit. Entre autres, signalons le degré de satisfaction élevé en ce qui a trait à l'accueil, au service téléphonique, au délai pour obtenir une réponse par téléphone, par courriel ou par Internet, à la compréhension des outils de communication (correspondance, dépliants, site Internet), à la facilité à introduire un recours et enfin, au caractère adéquat des locaux. Il y a lieu également de noter que la possibilité d'avoir recours à la conciliation et son déroulement constituent des facteurs positifs quant au degré de satisfaction de la clientèle. Il en est de même du sentiment d'avoir été traité sans discrimination.

Certains constats retiennent toutefois l'attention. Entre autres, les avis partagés quant à la perception selon laquelle le Tribunal est un organisme distinct et indépendant de l'organisme dont la décision est contestée, au délai pour le traitement du dossier ainsi qu'au besoin accru d'information sur le fonctionnement du Tribunal, la procédure à suivre, le déroulement d'une audience et d'une séance de conciliation. Le Tribunal tiendra compte de ces éléments et se donnera un plan d'action pour poursuivre l'amélioration de sa prestation de services.

5 > SOMMAIRE DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2006-2007		31 MARS 2007	RÉFÉRENCE
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1			
Intervenir rapidement et de façon soutenue dans la conduite des dossiers pour optimiser les services rendus aux parties et réduire les délais de traitement			
AXE D'INTERVENTION 1 :	Prendre des engagements à l'égard de la prestation de services offerts par le Tribunal et se donner un plan d'amélioration continue		
Objectif 1 >	Actualiser la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Reporté	page 22
Objectif 2 >	Améliorer de façon continue la qualité des services offerts par le Secrétariat en appliquant le programme d'assurance qualité aux autres engagements contenus dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	En progression	page 23
AXE D'INTERVENTION 2 :	Accroître la qualité des services offerts aux citoyens résidant en région		
Objectif 1 >	Poursuivre l'approche régionale à la Section des affaires sociales, pour la mise en état des dossiers et leur mise au rôle	En progression	page 23
Objectif 2 >	Poursuivre l'amélioration des lieux d'audience et de conciliation	En progression	page 24
Objectif 3 >	Pour les établissements que visite régulièrement la Commission d'examen des troubles mentaux, offrir des locaux adéquats pour la tenue des audiences dans le but de fournir un meilleur service à la clientèle	Reporté	page 25
AXE D'INTERVENTION 3 :	Intervenir auprès des parties pour qu'elles complètent leur dossier dans les meilleurs délais en tenant compte de la nature des recours		
Objectif 1 >	Disposer de règles de procédure mieux adaptées aux objectifs poursuivis par la <i>Loi sur la justice administrative</i>	En progression	page 25
Objectif 2 >	À la Section des affaires sociales, évaluer les façons de faire et l'efficacité des conférences de gestion	En cours de réalisation	page 26
Objectif 3 >	À la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques, implanter un mode de gestion particularisé des dossiers	En cours de réalisation	page 26
Objectif 4 >	En expropriation, évaluer les façons de faire et l'efficacité de la tenue des conférences préparatoires	Atteint	page 26
AXE D'INTERVENTION 4 :	Traiter par la conciliation les dossiers dès qu'ils sont prêts à être entendus		
Objectif 1 >	Revoir les façons de faire à la lumière du choix du meilleur moment pour offrir la conciliation	En cours de réalisation	page 26
Objectif 2 >	Assurer la pérennité de l'équipe de conciliateurs et consolider les façons de faire pour respecter les délais cibles	Atteint	page 27
Objectif 3 >	Présenter la conciliation comme un moyen alternatif de solutionner un recours déposé au Tribunal par la participation à différentes activités et en diffuser les résultats	En cours de réalisation	page 27
Objectif 4 >	Accroître le nombre de dossiers traités par la conciliation dans diverses matières en affaires sociales	En progression	page 28
AXE D'INTERVENTION 5 :	Intensifier les actions pour que les recours soient entendus avec diligence à la Section des affaires sociales		
Objectif 1 >	Effectuer une planification intégrée des rôles	Atteint	page 28
Objectif 2 >	Procéder à la mise en place d'un rôle spécial à Montréal et à Québec pour entendre les dossiers nécessitant un traitement rapide (tels les hors délais, les demandes de révision, les défauts de conférence de gestion et diverses requêtes)	Atteint	page 29
Objectif 3 >	Analyser la problématique de la hausse du nombre de dossiers en inventaire en assurance automobile et prévoir un plan d'action	En cours de réalisation	page 29
AXE D'INTERVENTION 6 :	Intensifier les actions pour maintenir ou améliorer la qualité du processus juridictionnel à la Commission d'examen des troubles mentaux et lors de l'application de la <i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i>		
Objectif 1 >	Exercer un leadership informatif à l'égard des intervenants et des procureurs des requérants	En progression	page 30
Objectif 2 >	Favoriser les occasions de discussion entre les juges administratifs affectés au traitement de ces matières	En progression	page 30
Objectif 3 >	Revoir les règles de confection des rôles pour les dossiers relevant de la Commission d'examen des troubles mentaux	Atteint	page 30
Objectif 4 >	Numériser, en tout ou en partie, les dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux et recevoir électroniquement certaines données d'autres organismes	Reporté	page 30
Objectif 5 >	Transférer les données de la Commission d'examen des troubles mentaux au Centre de renseignements policiers du Québec	En cours de réalisation	page 30

OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2006-2007		31 MARS 2007	RÉFÉRENCE
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2			
Accroître la cohésion des contributions individuelles et collectives dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Tribunal			
AXE D'INTERVENTION 1 :	Améliorer la compréhension personnelle des objectifs poursuivis par le Tribunal et la complémentarité des rôles de chacun		
Objectif 1 >	Obtenir une rétroaction sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des représentants des parties	Atteint	page 31
Objectif 2 >	Actualiser et adopter le nouveau plan stratégique	Reporté	page 31
Objectif 3 >	Partager une compréhension commune des rôles et responsabilités des acteurs de l'organisation	Atteint	page 32
AXE D'INTERVENTION 2 :	Rendre disponibles à chaque personne les outils et l'information nécessaires pour remplir ses fonctions		
Objectif 1 >	Sécuriser les actifs informationnels	En cours de réalisation	page 32
Objectif 2 >	Améliorer les processus opérationnels en ayant des outils informatiques plus performants, tout en s'adaptant aux nouvelles technologies de l'information	En cours de réalisation	page 32
Objectif 3 >	Concevoir et implanter le nouveau site intranet du Tribunal	Atteint	page 33
Objectif 4 >	Poursuivre l'implantation du système de gestion documentaire	En cours de réalisation	page 33
Objectif 5 >	Réviser la grille tarifaire des recours et des services rendus	En cours de réalisation	page 33
AXE D'INTERVENTION 3 :	Implanter de nouvelles mesures visant l'amélioration du milieu de travail		
Objectif 1 >	Créer et maintenir un milieu de travail dynamique et valorisant	En progression	page 34
Objectif 2 >	Créer des occasions de contact entre les différentes composantes du Tribunal pour accentuer le respect et la confiance entre les personnes qui en font partie	Atteint	page 34
Objectif 3 >	Assurer une gestion du changement harmonieuse et respectueuse des employés dans le cadre du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) »	En progression	page 34
AXE D'INTERVENTION 4 :	Assurer la relève et le transfert des connaissances		
Objectif 1 >	Repérer les éléments de vulnérabilité des différentes fonctions pour préserver l'offre de service du Tribunal et maintenir sa qualité	En cours de réalisation	page 35
Objectif 2 >	Élaborer un programme d'accueil et de formation adapté à chacune des fonctions	En cours de réalisation	page 35
Objectif 3 >	Assurer la relève et faciliter le transfert des connaissances	En cours de réalisation	page 35
ORIENTATION STRATÉGIQUE 3			
Assurer le rayonnement du Tribunal, institution indépendante et impartiale			
AXE D'INTERVENTION 1 :	Mettre en place des moyens pour soutenir la qualité du processus judiciaire du Tribunal en s'appuyant sur le statut et l'expertise de ses juges administratifs		
Objectif 1 >	Fournir la formation nécessaire aux juges administratifs	Atteint	page 36
Objectif 2 >	Favoriser les occasions de discussion entre les juges administratifs pour élaborer des orientations destinées à assurer la qualité et la cohérence des décisions du Tribunal	En progression	page 37
Objectif 3 >	Mettre en œuvre un système d'évaluation des juges administratifs à des fins formatives	Atteint	page 37
Objectif 4 >	Assurer la mise à jour, le déploiement et la maîtrise de l'utilisation du système de cheminement et d'expédition des décisions	En cours de réalisation	page 38
AXE D'INTERVENTION 2 :	Faire mieux connaître le Tribunal auprès de la population et de la communauté juridique		
Objectif 1 >	Faire évoluer le site Internet du Tribunal à l'image des meilleurs sites dans le domaine de la justice	En progression	page 38
Objectif 2 >	Doter le Tribunal d'une stratégie de communication interne et externe	En progression	page 39

6 > OBJECTIFS DE GESTION ET RÉSULTATS

L'article 1 de la *Loi sur la justice administrative* détermine les objectifs à poursuivre : à savoir affirmer la spécificité de la justice administrative et en assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité, dans le respect des droits fondamentaux des administrés dans leurs relations avec l'Administration publique.

Dans le cadre de son plan stratégique 2003-2008, le Tribunal s'est fixé des objectifs de gestion qui s'inscrivent dans la continuité de ceux que le législateur a définis. Ils se rattachent aux trois orientations stratégiques suivantes :

- 1- Intervenir rapidement et de façon soutenue dans la conduite des dossiers pour optimiser les services rendus aux parties et réduire les délais de traitement ;
- 2- Accroître la cohésion des contributions individuelles et collectives dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Tribunal ;
- 3- Assurer le rayonnement du Tribunal, institution indépendante et impartiale.

Pour mettre en œuvre ses trois orientations et réaliser ses objectifs de gestion, le Tribunal s'est doté d'un plan d'action annuel. Ce chapitre rend compte des résultats de l'exercice 2006-2007, en présentant les principales réalisations par orientation stratégique et axe d'intervention.

6.1 > ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Intervenir rapidement et de façon soutenue dans la conduite des dossiers pour optimiser les services rendus aux parties et réduire les délais de traitement

AXE D'INTERVENTION 1

Prendre des engagements à l'égard de la prestation de services offerts par le Tribunal et se donner un plan d'amélioration continue

Objectif 1 > Actualiser la *Déclaration de services aux citoyens*

Avant d'entreprendre l'actualisation de sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Tribunal a réalisé, en 2006-2007, un sondage auprès de sa clientèle non représentée pour évaluer sa satisfaction à l'égard des services reçus. Les résultats sont présentés en page 40. La *Déclaration de services aux citoyens* du Tribunal sera actualisée au cours de 2007-2008.

- Objectif 2 > Améliorer de façon continue la qualité des services offerts par le Secrétariat en appliquant le programme d'assurance qualité aux autres engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Le Tribunal planifie ses actions au regard de son programme d'assurance qualité, en vue de mesurer l'atteinte des engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Les délais cibles retenus ont été mesurés. Les résultats sont présentés au chapitre « *Déclaration de services aux citoyens* », en page 40.

AXE D'INTERVENTION 2

Accroître la qualité des services offerts aux citoyens résidant en région

- Objectif 1 > Poursuivre l'approche régionale à la Section des affaires sociales, pour la mise en état des dossiers et leur mise au rôle

Afin de procéder à une mise au rôle plus efficace et d'améliorer l'accessibilité, la célérité et la qualité des services rendus aux citoyens résidant hors des agglomérations de Montréal et de Québec, le Tribunal a confié à trois juges administratifs, en 2005, la fonction de coordonnateur régional pour l'ensemble des matières relevant de la Section des affaires sociales. Les régions choisies pour expérimenter cette approche sont caractérisées par un vaste territoire et un faible volume de dossiers par matière, soit :

- > Bas-Saint-Laurent, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ;
- > Saguenay-Lac-Saint-Jean, Côte-Nord ;
- > Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec.

Cette expérience a donné de bons résultats et s'est avérée avantageuse pour la clientèle des régions concernées qui bénéficient ainsi d'une attention particulière et continue. En juin 2006, le Tribunal a décidé d'établir la coordination régionale sur une base permanente et de l'étendre progressivement aux autres régions à l'exclusion de l'agglomération de Montréal et de sa périphérie où le volume de recours justifie une approche différente. Ainsi, à compter de l'automne 2007, cette formule s'appliquera également aux régions suivantes : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie et Mauricie.

Les principaux bénéfices de la coordination régionale sont :

- > une meilleure connaissance des dossiers, des intervenants et des réalités de chacune des régions concernées ;
- > des contacts personnalisés et un suivi constant des dossiers permettant de régler rapidement les problèmes éprouvés ;
- > une mise au rôle plus souple et plus efficace, faisant appel à des formules innovatrices pour répondre aux besoins des parties et améliorer le service ;
- > une planification des rôles d'audience et de conciliation qui assure une présence plus régulière en région ;
- > dans les territoires éloignés, une audience à l'intérieur d'un délai maximal de six mois dès que le dossier est complet ;
- > une satisfaction accrue des requérants et de leurs représentants à la lumière des commentaires reçus.

Objectif 2 > Poursuivre l'amélioration des lieux d'audience et de conciliation

En 2006-2007, le Tribunal a poursuivi l'amélioration des locaux utilisés pour la tenue des audiences et des séances de conciliation, hors de ses bureaux à Québec et à Montréal, de manière à ce que l'aménagement des lieux ainsi que les commodités disponibles facilitent la bonne conduite des instances et fournissent un décorum approprié.

Rappelons qu'en janvier 2005, le Tribunal, la Direction des services de justice du ministère de la Justice du Québec et la Commission des lésions professionnelles signaient une entente-cadre permettant au Tribunal d'accéder plus facilement aux locaux des palais de justice et de la Commission des lésions professionnelles pour y tenir des audiences ou des séances de conciliation en région. Pour donner des suites concrètes à cette entente-cadre, des discussions ont eu lieu avec tous les directeurs régionaux du Ministère, à l'exception de Montréal. En 2005-2006, 57 ententes particulières ont ainsi été signées avec les palais de justice. Le Tribunal a même obtenu l'autorisation d'effectuer l'aménagement d'une dizaine de ces locaux pour qu'ils répondent mieux à ses besoins et à ceux des parties. De ce nombre, 8 aménagements ont été réalisés, dont 4 en 2006-2007, et 2 ont été abandonnés en raison de rénovations qui seront effectuées par le ministère de la Justice aux endroits concernés. De plus, en 2006-2007, 12 ententes particulières ont été conclues avec les représentants de la Commission des lésions professionnelles. Le travail se poursuit avec 5 autres directions régionales afin de concrétiser l'entente-cadre. Le tableau suivant fournit un aperçu de l'évolution des locaux mis à la disposition du Tribunal dans les palais de justice et dans les bureaux de la Commission des lésions professionnelles.

TABLEAU 1 > Locaux en région disponibles pour le Tribunal

Types de locaux	Palais de justice			CLP
	31 mars 2007	31 mars 2006	31 mars 2005	31 mars 2007
Salles d'audience	128	125	115	18
Bureaux de juges administratifs	49	45	32	4
Salles de conciliation	53	50	20	20 ¹²
Salles de visioaudience	38	22	2	–

Outre l'accès à un plus grand nombre de locaux et de services, voici d'autres gains obtenus :

- > l'établissement d'une relation de confiance et de collaboration avec les responsables des palais ;
- > la désignation d'un répondant sur place pour offrir assistance aux juges administratifs du Tribunal en cas de besoin ;
- > la possibilité de poursuivre les audiences et les conciliations en dehors des heures normales d'ouverture des palais de justice.

À la suite de la conclusion de ces ententes particulières, nous observons une augmentation significative du pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation qui ont été tenues dans les palais de justice en région. À titre indicatif, le taux d'occupation des locaux de la Commission des lésions professionnelles est présenté pour 2006-2007 même si les ententes n'ont été signées que vers la fin de l'exercice financier 2006-2007.

12. Six salles de conciliation peuvent servir de bureaux de juges administratifs.

TABLEAU 2 > Pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région

Pourcentage de jours	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Dans les palais de justice	59 %	51 %	44 %
Dans les bureaux de la CLP	3 %	–	–

Par ailleurs, le Tribunal a pu bénéficier également de la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux pour avoir accès au Service national de visioconférence du réseau de la santé et des services sociaux partout où il est disponible au Québec. Cet accès confère une souplesse accrue pour répondre aux besoins quand un dossier nécessite d'être entendu rapidement, particulièrement en santé mentale.

Objectif 3 > Pour les établissements que visite régulièrement la Commission d'examen des troubles mentaux, offrir des locaux adéquats pour la tenue des audiences dans le but de fournir un meilleur service à la clientèle

La réalisation de cet objectif a été reportée en 2007-2008.

AXE D'INTERVENTION 3

Intervenir auprès des parties pour qu'elles complètent leur dossier dans les meilleurs délais en tenant compte de la nature des recours

Objectif 1 > Disposer de règles de procédure mieux adaptées aux objectifs poursuivis par la *Loi sur la justice administrative*

Les règles de procédure actuelles sont en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2000. Celles-ci montrent des lacunes si l'on tient compte de la réalité d'aujourd'hui. À l'usage, certaines règles se sont avérées trop complexes et d'autres sont devenues désuètes. Les règles de procédure doivent être suffisamment simples pour répondre à l'objectif d'accessibilité et suffisamment complètes pour s'adapter au contexte particulier de chacune des matières traitées par le Tribunal. La volonté est de simplifier les règles, de les rendre plus efficaces et de les harmoniser dans la mesure du possible.

Un comité formé de juges administratifs provenant des différentes sections du Tribunal ainsi que de représentants de la Direction des affaires juridiques et du Secrétariat a travaillé à la révision des règles de procédure actuelles. La réflexion tient compte de l'expérience acquise par le Tribunal depuis sa création, des modifications apportées à la *Loi sur la justice administrative* et au *Code de procédure civile* ainsi que des nouvelles réalités dont, entre autres, la prestation électronique de services.

Le *Règlement du Tribunal administratif du Québec* énonçant les règles de procédure révisées a été adopté par l'assemblée des juges administratifs du Tribunal le 24 novembre 2006. Il a été transmis au ministre de la Justice pour être publié à la Gazette officielle et soumis à l'approbation du gouvernement après une période de consultation de 45 jours.

Objectif 2 > À la Section des affaires sociales, évaluer les façons de faire et l'efficacité des conférences de gestion

Le Tribunal a poursuivi ses efforts afin d'accélérer le traitement des dossiers en convoquant systématiquement les parties à une conférence de gestion dès qu'il constate que le dossier tarde à progresser, qu'il s'avère complexe, qu'il demande une expertise ou lorsqu'une des parties ne respecte pas un délai prescrit par la Loi.

Le Tribunal utilise ce moyen principalement en assurance automobile pour faciliter et accélérer la mise en état du dossier afin qu'il soit prêt pour l'audience dans des délais plus courts. Le nombre de conférences de gestion tenues en assurance automobile a augmenté de 30 % en 2006-2007.

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Conférences de gestion tenues en assurance automobile	1 993	1 530	1 456

Pour optimiser l'utilisation des ressources disponibles, il est maintenant convenu de recourir aux conférences de gestion uniquement lorsque les parties ne collaborent pas suffisamment pour que le dossier progresse normalement ou si, lors d'une audience, d'une demande de remise ou d'une séance de conciliation, un juge administratif a recommandé la tenue d'une telle conférence pour ce dossier.

Objectif 3 > À la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques, implanter un mode de gestion particularisé des dossiers

La gestion particularisée des recours à la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques a été amorcée. Elle se caractérise par la tenue de conférences préparatoires dans les dossiers complexes et ceux dans lesquels le requérant est non représenté. Ces conférences se font par téléphone et permettent une mise au rôle souple et efficace des dossiers. Le nombre de conférences préparatoires est en hausse de 86 % et 68 % respectivement pour chacune de ces sections en 2006-2007.

Objectif 4 > En expropriation, évaluer les façons de faire et l'efficacité de la tenue des conférences préparatoires

Dans les cas qui s'y prêtent, les parties sont incitées à participer à une conférence préparatoire. L'efficacité des conférences préparatoires en expropriation est concluante. En effet, le nombre de dossiers où il y a eu une conférence préparatoire a augmenté de 100 % en 2006-2007, et le taux de règlement de ces dossiers est de 90 %.

AXE D'INTERVENTION 4

Traiter par la conciliation les dossiers dès qu'ils sont prêts à être entendus

Objectif 1 > Revoir les façons de faire à la lumière du choix du meilleur moment pour offrir la conciliation

La conciliation doit être offerte le plus rapidement possible dans tous les dossiers susceptibles de faire l'objet d'une conciliation. Le Tribunal étudie actuellement la possibilité de rendre la conciliation obligatoire en matière de soutien et de sécurité du revenu. Cette démarche est possible, car les dossiers de cette nature s'y prêtent et ils sont généralement complets dès la réception du recours. Dans ces cas, il n'est pas nécessaire d'attendre la réception du dossier administratif avant de transmettre la convocation. Donc, si ce projet se concrétise, les requérants seront avisés dès la réception de leur recours qu'ils seront convoqués rapidement à une séance de conciliation.

En assurance automobile ou en indemnisation des victimes d'actes criminels, la réception des dossiers administratifs est primordiale pour en faire l'analyse avant d'offrir la conciliation. En effet, ces dossiers ne sont pas tous susceptibles de faire l'objet d'une conciliation.

Objectif 2 > Assurer la pérennité de l'équipe de conciliateurs et consolider les façons de faire pour respecter les délais cibles

La conciliation est en progression constante. Soucieux de développer au maximum ce mode de règlement et de lui donner une grande crédibilité, le Tribunal a fait le choix de confier généralement la tâche de conciliateur à des juges administratifs formés à la médiation et ayant une vaste expérience. Le Tribunal a confirmé la nomination de l'un de ses juges administratifs, M^e Jean-Georges Wurtele, au poste de directeur de la conciliation le 28 novembre 2006. Par ailleurs, depuis janvier 2007, cette direction compte en permanence six conciliateurs à temps plein, ce nombre pouvant être haussé si le volume de travail le nécessite. La constitution de ce noyau permanent a permis d'augmenter la cadence.

Objectif 3 > Présenter la conciliation comme un moyen alternatif de solutionner un recours déposé au Tribunal par la participation à différentes activités et en diffuser les résultats

L'article 119.6 de la *Loi sur la justice administrative* indique l'intention du législateur de promouvoir l'utilisation de la conciliation comme moyen de règlement des litiges et de la rendre plus accessible. Le Tribunal adhère à cette volonté qui répond à un souhait souvent exprimé par les parties. Il fait valoir les avantages rattachés à ce moyen alternatif de solutionner un recours chaque fois qu'il en a l'occasion. Dans les matières de la Section des affaires sociales où cela est approprié, le Tribunal transmet une offre de conciliation aux parties accompagnée du dépliant *La conciliation – Une façon simple et rapide de régler votre litige*. De plus, les avantages et le mode de fonctionnement de la conciliation sont présentés et expliqués aux parties lors des conférences de gestion.

À l'instar de la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières expérimente la conciliation en matière de fiscalité municipale et d'expropriation. Elle encourage fortement les parties à régler leur différend à l'amiable. Lors de l'appel du rôle tenu sur une base individuelle, il est fréquemment proposé aux parties de bénéficier de la présence d'un juge administratif pour présider une séance de conciliation et faciliter un rapprochement chaque fois que le dossier s'y prête.

Parmi les tribunes utilisées pour publiciser les avantages et les résultats de la conciliation auprès de la communauté juridique, soulignons les entrevues données par le président et par le directeur de la conciliation du Tribunal, publiées dans le *Journal du Barreau*. Des conférences ou formations ont été présentées par un juge spécialisé en la matière à des étudiants à la maîtrise en droit de l'Université de Montréal, lors du colloque sur la justice administrative organisé par le Barreau du Québec, à l'occasion du congrès de l'International Academy of Mediators tenu au Texas et dans le cadre d'activités de formation organisées par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et par la Régie du logement.

Objectif 4 > Accroître le nombre de dossiers traités par la conciliation dans diverses matières en affaires sociales

Le Tribunal vise à traiter par la conciliation de plus en plus de dossiers à la Section des affaires sociales. Dès que le dossier administratif est reçu et considéré comme complet, la conciliation est offerte généralement pour tous les recours concernant une indemnité ou une prestation. Des efforts soutenus ont été réalisés pour augmenter la proportion de dossiers traités en conciliation et pour obtenir la collaboration des ministères et organismes concernés.

La rapidité avec laquelle sont traités les dossiers à la conciliation, la simplicité du processus qui exclut toute formalité, le taux de fermeture des dossiers par ce moyen et la satisfaction de la clientèle sont autant de facteurs qui incitent le Tribunal à proposer de plus en plus la conciliation pour régler les litiges opposant les citoyens à l'État.

Des séances de conciliation peuvent se tenir dans chacune des 53 villes du réseau d'audience et de conciliation du Tribunal. Le nombre de dossiers traités en conciliation est en progression constante. Il a augmenté de 46 % depuis deux ans, passant de 2 959 en 2004-2005, à 3 808 en 2005-2006, puis à 4 332 en 2006-2007. Pour la première fois cette année, dans deux matières, soit régime de rentes (-16 %) et assurance automobile (-2 %), un moins grand nombre de dossiers a été traité. Pour répondre à la demande des citoyens, des interventions ont été effectuées par le Tribunal auprès de la Régie des rentes du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec pour que des ressources suffisantes soient affectées à la conciliation tant dans les régions éloignées des grands centres que dans ceux-ci. Ces résultats sont présentés de manière plus détaillée à l'annexe 6, page 99. Pour ce qui est des délais de traitement, ils sont présentés en page 48 du chapitre « Affaires traitées et résultats ».

Par ailleurs, la proportion de dossiers réglés à l'étape de la conciliation par un accord ou un désistement est en légère baisse par rapport à 2005-2006, avec un taux de réussite avoisinant 64 %.

AXE D'INTERVENTION 5

Intensifier les actions pour que les recours soient entendus avec diligence à la Section des affaires sociales

Objectif 1 > Effectuer une planification intégrée des rôles

Dans son analyse des solutions à envisager pour faire en sorte que les recours soient entendus plus rapidement, le Tribunal a opté, à la Section des affaires sociales, pour une planification intégrée de ses rôles d'audience, de conciliation, de conférence de gestion ou autres. La planification intégrée des rôles vise à optimiser l'utilisation des ressources disponibles (humaines, matérielles et financières) et à éviter les situations conflictuelles entre les différents rôles. Par ailleurs, ce processus vise à fournir un meilleur service à la clientèle du Tribunal dans toutes les régions du Québec et à faciliter le travail de planification des ministères et organismes visés.

À la suite de l'expérimentation de cette approche, des améliorations ont été apportées pour la planification des rôles de janvier à juin 2007. Les véritables changements seront cependant plus apparents pour la planification de juillet à décembre 2007, laquelle touchera également les territoires en dehors des régions de Québec et de Montréal.

Par ailleurs, depuis septembre 2006, la gestion des demandes de remise d'audience est centralisée. Cet exercice vise à moyen terme à en diminuer le nombre. Chaque coordonnateur régional gère les remises des régions sous sa responsabilité. Les autres demandes sont adressées à trois juges administratifs. Pour la région de Québec et les régions relevant de ce bureau où il n'y a pas de coordonnateur, toutes les demandes de remise sont gérées par un juge administratif, alors que deux juges administratifs gèrent les demandes de remise pour la grande région de Montréal.

- Objectif 2 >** Procéder à la mise en place d'un rôle spécial à Montréal et à Québec pour entendre les dossiers nécessitant un traitement rapide (tels les hors délais, les demandes de révision, les défauts de conférence de gestion et diverses requêtes)

Depuis septembre 2006, la Section des affaires sociales a instauré des rôles spéciaux pour Montréal et Québec. Ces rôles visent des dossiers dont certains éléments en litige sont urgents et préalables à la poursuite du recours devant le Tribunal. On y retrouve, entre autres, tous les dossiers où le recours est hors délai ou comportant une demande de révision de la décision du Tribunal, des requêtes en irrecevabilité et des suspensions de permis de conduire. Trois de ces rôles sont tenus à Montréal et un à Québec à chaque mois systématiquement.

- Objectif 3 >** Analyser la problématique de la hausse du nombre de dossiers en inventaire en assurance automobile et prévoir un plan d'action

Le nombre de recours ouverts en assurance automobile a connu une augmentation fulgurante. Il est passé de 2 900 dossiers en 2005-2006 à 4 816 dossiers en 2006-2007, ce qui représente une hausse de 66 %.

Cette situation est la conséquence de l'effort de la Société de l'assurance automobile pour résorber le retard accumulé et se conformer aux nouvelles dispositions législatives qui imposent la révision administrative dans un délai de 90 jours sans quoi un recours peut être introduit au Tribunal sans plus attendre. Elle s'explique également par de longs délais pour acheminer le dossier administratif au Tribunal de sorte qu'il ne peut être mis au rôle. Finalement, elle est aussi due au fait que les questions en litige en cette matière sont de plus en plus complexes et entraînent le dépôt de plusieurs expertises et contre-expertises vu les sommes importantes en cause. De plus, une même personne peut avoir plusieurs dossiers liés, ce qui ajoute à la difficulté. Comme la qualité de vie des citoyens concernés est en cause, il importe que ces dossiers puissent être traités et réglés dans les meilleurs délais. C'est pourquoi le Tribunal est déterminé à résorber cette hausse de l'inventaire de façon à permettre que ces recours soient traités rapidement. Pour ce faire, le Tribunal a élaboré un plan d'action en ce sens, qu'il compte mettre en œuvre en 2007.

AXE D'INTERVENTION 6

Intensifier les actions pour maintenir ou améliorer la qualité du processus juridictionnel à la Commission d'examen des troubles mentaux et lors de l'application de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*¹³

Objectif 1 > Exercer un leadership informatif à l'égard des intervenants et des procureurs des requérants

Des rencontres ont eu lieu avec les divers intervenants au cours de la dernière année (corps policiers, hôpitaux et procureurs). Le guide sur la Commission d'examen des troubles mentaux, à l'intention des parties intéressées, a aussi été révisé. Il sera diffusé à l'automne 2007.

Objectif 2 > Favoriser les occasions de discussion entre les juges administratifs affectés au traitement de ces matières

Une réunion des présidents délégués¹⁴ de la Commission d'examen des troubles mentaux a eu lieu au cours de l'année. Par contre, la réunion annuelle de tous les juges administratifs affectés à ces matières a dû être reportée en mai 2007. Ces rencontres sont des moments privilégiés pour discuter des problématiques auxquelles nous devons faire face et des opportunités d'amélioration du processus de traitement des dossiers en ces matières.

Objectif 3 > Revoir les règles de confection des rôles pour les dossiers relevant de la Commission d'examen des troubles mentaux

Une analyse a été réalisée afin de réviser et d'améliorer les processus de travail dans le but d'optimiser la mise aux rôles et de veiller au respect des délais fixés par la Loi et de ceux que le Tribunal s'est fixés. En 2006-2007, le calendrier des audiences a été remanié. Quant au processus d'assurance qualité, il sera implanté en 2007-2008.

Objectif 4 > Numériser, en tout ou en partie, les dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux et recevoir électroniquement certaines données d'autres organismes

Cet objectif a été mis en veilleuse pour l'instant et sera abordé ultérieurement pour l'ensemble des matières du Tribunal dans un cadre plus large.

Objectif 5 > Transférer les données de la Commission d'examen des troubles mentaux au Centre de renseignements policiers du Québec

Il a été convenu, à l'automne 2005, avec les représentants de la Sûreté du Québec et d'autres intervenants, de transférer au Centre de renseignements policiers du Québec certaines données permettant aux policiers de tout le Canada de connaître les mesures prises à l'encontre des personnes jugées inaptes ou non criminellement responsables d'un délit en raison de troubles mentaux. Ce transfert se fera par l'intermédiaire des corps policiers du Québec. Le Tribunal a effectué les travaux nécessaires à la réalisation de ce transfert. Cependant, des discussions sont toujours en cours afin d'harmoniser les activités entre les divers acteurs de ce dossier. Le transfert est prévu au cours de la période 2007-2008. Préalablement, un projet-pilote mené de concert avec le Service de police de la Ville de Montréal sera mis en œuvre au cours des prochains mois.

13. Dossiers entendus en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, L.R.Q., c. P-38.001.

14. Le président de la Commission d'examen des troubles mentaux désigne, parmi les juges administratifs avocats de la Section des affaires sociales, des présidents d'audience. Ces derniers ont, dans l'exercice de leurs fonctions, les mêmes pouvoirs et responsabilités que ceux qui sont conférés au président de la Commission.

6.2 > ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Accroître la cohésion des contributions individuelles et collectives dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Tribunal

AXE D'INTERVENTION 1

Améliorer la compréhension personnelle des objectifs poursuivis par le Tribunal et la complémentarité des rôles de chacun

Objectif 1 > Obtenir une rétroaction sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des représentants des parties

Au cours du mois de février 2007, le Tribunal a réalisé, en collaboration avec la firme Léger Marketing, un sondage téléphonique auprès de 400 requérants non représentés.

Les objectifs visés étaient de :

- > connaître leur profil et leurs attentes ;
- > mesurer la satisfaction de la clientèle quant aux services fournis par le Tribunal ;
- > voir l'évolution de la situation par rapport à un sondage similaire réalisé en 2003.

Les résultats de ce sondage sont résumés au chapitre « *Déclaration de services aux citoyens* », en page 40. Ils serviront au Tribunal comme éléments de réflexion pour actualiser sa *Déclaration de services aux citoyens* et élaborer son plan stratégique 2008-2012. De plus, à la lumière des constats effectués, le Tribunal se dotera d'un plan d'action afin de poursuivre l'amélioration de sa prestation de services.

Le projet-pilote d'évaluation à des fins formatives mené depuis le 24 février 2006 et résumé à l'objectif 3.1.3 en page 37, permet également d'obtenir des requérants et des représentants des parties, de manière transparente, une rétroaction constante et directe sur certaines dimensions du travail accompli par les juges administratifs du Tribunal. Cette rétroaction s'avérera utile pour déterminer les éléments pouvant être améliorés, tout comme les façons de faire pouvant constituer un modèle à suivre ainsi que pour offrir de la formation et du perfectionnement répondant aux besoins particuliers de chacun des juges administratifs.

Objectif 2 > Actualiser et adopter le nouveau plan stratégique

Le plan stratégique 2003-2007 a été prolongé d'un an pour permettre la réalisation d'un sondage sur la qualité des services fournis aux citoyens et l'actualisation de la *Déclaration de services aux citoyens*. De plus, cette année additionnelle permettra d'effectuer une réflexion élargie qui prendra appui sur une vision du Tribunal à long terme et qui tiendra compte du contexte actuel et prévisible eu égard aux opportunités et aux contraintes, tant internes qu'externes. En février 2007, un sondage a été réalisé auprès de la clientèle du Tribunal non représentée. Au même moment, les travaux ont débuté pour l'élaboration du prochain plan stratégique qui portera sur la période 2008-2012.

Objectif 3 > Partager une compréhension commune des rôles et responsabilités des acteurs de l'organisation

Les rencontres annuelles d'échanges avec le président et ses gestionnaires, portant sur le bilan de la dernière année ainsi que sur les enjeux et les défis, facilitent la compréhension commune des rôles et responsabilités. Chaque intervenant au sein du Tribunal est interpellé lorsque ces éléments sont mis en contexte avec sa propre sphère d'activité. Par ailleurs, des présentations du rôle et des responsabilités des diverses directions et sections sont effectuées à l'intention des nouveaux juges administratifs et employés accueillis au Tribunal au cours de l'année.

AXE D'INTERVENTION 2

Rendre disponibles à chaque personne les outils et l'information nécessaires pour remplir ses fonctions

Objectif 1 > Sécuriser les actifs informationnels

En conformité avec les directives gouvernementales sur la sécurité de l'information numérique, le Tribunal a procédé à la mise à jour de l'analyse de risques en matière de sécurité sur ses systèmes et les équipements qui les supportent. Déjà, des correctifs ont été apportés. Le Tribunal finalise son plan de continuité des services informatiques. Ce plan, en cas de catastrophe, permettra d'assurer une continuité des services auprès des citoyens et des organismes intimés dont les décisions sont contestées au Tribunal. Il permettra ainsi d'assurer les services essentiels et stratégiques du Tribunal.

Objectif 2 > Améliorer les processus opérationnels en ayant des outils informatiques plus performants, tout en s'adaptant aux nouvelles technologies de l'information

Plusieurs projets de développement informatique sont en cours ou planifiés pour soutenir l'évolution des activités et les façons de faire du Tribunal. Afin de consolider ses systèmes en un tout homogène et à moindre coût, le Tribunal est à réaliser un projet global désigné « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) ». Ce projet regroupe le système de suivi des dossiers juridictionnels, le système de cheminement et d'expédition des décisions, la correspondance corporative électronique et l'envoi de certaines données de la Commission d'examen des troubles mentaux au Centre de renseignements policiers du Québec. La réalisation du projet TMIS permettra d'offrir de meilleurs services aux citoyens ainsi qu'aux parties et facilitera la tâche à toute l'équipe du Tribunal.

Par la mise en place de sa nouvelle infrastructure technologique, le Tribunal vise deux objectifs. D'une part, améliorer ses systèmes informatiques et créer de nouvelles fonctionnalités pour accroître son efficacité; d'autre part, se doter d'une architecture de prestation électronique de services pour l'interne et pour l'externe, de manière que le « T@Q » en ligne devienne progressivement une réalité. Le Tribunal s'inscrit ainsi dans la démarche de Gouvernement en ligne.

Le Tribunal évolue dans un contexte qui appelle de plus en plus à l'accroissement de la performance organisationnelle. L'adaptation à ce contexte exige une pleine exploitation de l'information numérique et une révision de ses processus. La réalisation de TMIS est indispensable pour que le Tribunal demeure performant. Ce projet permettra donc de dégager la marge de manœuvre nécessaire afin que l'équipe en place puisse fournir le service attendu sans ployer sous le poids de la réduction des effectifs à la suite des multiples départs à la retraite. Le Tribunal ne saurait y arriver sans moderniser ses systèmes actuels qui n'ont pas été conçus pour communiquer entre eux.

Les travaux, débutés en 2005-2006, se sont poursuivis en 2006-2007. Ils concernent, entre autres, l'élaboration de l'architecture et des dossiers du projet TMIS - livraison 1, soit les fonctions : intervenants, réception et expédition de documents par voie électronique dans le cadre de la démarche de Gouvernement en ligne.

Les besoins financiers du Tribunal pour la réalisation de ce projet d'envergure jusqu'au 31 mars 2010 sont évalués à 5 200 000 \$. Le Tribunal prévoit financer ces investissements en utilisant l'excédent cumulé à son bilan, présenté au chapitre « États financiers », en page 68, et en récupérant les gains de productivité anticipés.

Objectif 3 > Concevoir et implanter le nouveau site intranet du Tribunal

Le Tribunal a procédé, le 19 mars 2007, à la mise en ondes de son nouveau site intranet. Élaboré selon le concept des communautés d'intérêts, le nouveau site répond aux attentes et aux besoins d'information relevés par le personnel de chacune des directions et sections quant à cet outil de travail et de communication. Cette refonte globale du site intranet répond aux objectifs suivants :

- > offrir de l'information, des outils et des fonctionnalités qui contribuent à une plus grande efficacité organisationnelle pour l'ensemble des personnes formant l'équipe du Tribunal ;
- > stimuler le partage d'information et le transfert de connaissances dans l'organisation ;
- > développer la cohésion sociale, le sentiment d'appartenance et l'adhésion aux valeurs du Tribunal.

Objectif 4 > Poursuivre l'implantation du système de gestion documentaire

En 2006-2007, les Archives nationales du Québec ont commenté le calendrier de conservation et le plan de classification des documents du domaine administratif. Le Tribunal a apporté certaines des corrections demandées. Il est en attente de l'approbation des Archives nationales.

Objectif 5 > Réviser la grille tarifaire des recours et des services rendus

En vertu d'une disposition transitoire prévue à la *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative* (1997, c. 43, art. 837), le Tribunal administratif du Québec applique les règlements sur les tarifs hérités des organismes et tribunaux dont relevaient les recours avant qu'ils ne lui soient transférés. Depuis sa création le 1^{er} avril 1998, aucun ajustement n'a été apporté pour tenir compte du regroupement en un seul organisme et des nouveaux recours confiés au Tribunal. Plusieurs difficultés, incohérences et iniquités résultent de cette situation.

Le Tribunal a élaboré un projet de règlement pour remédier à cette situation et se doter d'un règlement de tarification unique, adapté à sa réalité, qui respecte les objectifs poursuivis par la *Loi sur la justice administrative* et les lignes directrices définies dans le *Cadre de référence en matière de tarification* établi par le ministère des Finances. Le projet de règlement présenté met fin à l'incohérence actuelle et aux iniquités résultant du fait que les nouveaux recours dévolus au Tribunal depuis sa création ne sont pas tarifés alors que des recours semblables dont il a hérité le sont (exemple : les titulaires de permis délivrés en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* sont assujettis au paiement d'un tarif pour exercer un recours devant le Tribunal alors que les titulaires de permis d'alcool ne le sont pas). De plus, il clarifie l'ensemble des règles de tarification et en permet une application plus facile et harmonieuse.

Ce projet de règlement a été transmis au ministre de la Justice pour qu'il en propose l'adoption au gouvernement.

AXE D'INTERVENTION 3

Implanter de nouvelles mesures visant l'amélioration du milieu de travail

Objectif 1 > Créer et maintenir un milieu de travail dynamique et valorisant

En plus de reconnaître les 25 années de service des employés et de souligner la contribution du personnel qui a quitté pour la retraite durant l'année, le comité sur la reconnaissance a invité les unités administratives à organiser des activités autour du thème : « Affiche ton sourire ». Riches d'échanges, plusieurs rassemblements ont mis en évidence l'appréciation des contributions de chacun et le travail d'équipe. De plus, une activité appelée « ballons en cœur » a été organisée à l'occasion de la Saint-Valentin.

Objectif 2 > Créer des occasions de contact entre les différentes composantes du Tribunal pour accentuer le respect et la confiance entre les personnes qui en font partie

Le Tribunal favorise, lorsque cela est possible, la formation de comités multidisciplinaires composés de personnes en provenance de diverses unités administratives. C'est le cas, entre autres, du comité sur le journal interne et du comité intranet.

Hormis la collaboration au travail, le Tribunal croit en l'importance d'ajouter un « volet social » où les participants peuvent faire mieux connaissance et établir des complicités. C'est dans cette optique que diverses activités ont été organisées à nouveau cette année, notamment la rentrée du Tribunal, les cérémonies d'assermentation et le petit-déjeuner de la nouvelle année.

Objectif 3 > Assurer une gestion du changement harmonieuse et respectueuse des employés dans le cadre du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) »

La mise en place de nouvelles façons de faire à l'occasion de la réalisation du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) » bouleverse les habitudes et exige une gestion proactive du changement. L'ensemble du personnel du Tribunal est concerné par ce projet. C'est pourquoi des mesures sont instaurées pour faire en sorte que cette transition s'exerce de la façon la plus harmonieuse possible. Entre autres, le personnel est mis à contribution dès l'analyse des processus et de l'architecture de la réorganisation du travail afin de permettre l'appropriation immédiate des diverses étapes du projet et de comprendre les changements à venir.

AXE D'INTERVENTION 4

Assurer la relève et le transfert des connaissances

- Objectif 1 > Repérer les éléments de vulnérabilité des différentes fonctions pour préserver l'offre de service du Tribunal et maintenir sa qualité

Un des enjeux majeurs du Tribunal est d'assurer le maintien de son expertise et sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la *Loi sur la justice administrative*, dans le contexte où il doit composer avec de multiples départs à la retraite, une réduction de ses effectifs nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* et un accroissement du nombre d'affaires à traiter. Dans le but de préserver l'offre de service, les autorités du Tribunal ont demandé à tous les gestionnaires de procéder dans leur unité administrative respective, pour les principales fonctions, à la détermination des éléments de vulnérabilité possibles et à l'établissement d'un plan d'action pour y remédier. De plus, le plan de main-d'œuvre, qui a été mis à jour, permet les échanges sur les prévisions de départs, l'élaboration des scénarios de transfert d'expertise ainsi que l'arrimage avec l'échéancier des travaux du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) ».

- Objectif 2 > Élaborer un programme d'accueil et de formation adapté à chacune des fonctions

En plus de l'accueil individuel fait lors de l'arrivée d'un nouvel employé, une session d'accueil de groupe à Québec et à Montréal a permis au nouveau personnel de rencontrer les membres du comité de gestion du Tribunal et de se familiariser avec les activités des diverses directions et sections.

Soucieux de faciliter l'intégration des nouveaux employés et le développement d'habiletés reliées à leur rôle et à leurs responsabilités, le programme d'accueil du Tribunal inclut un programme de formation adapté à leurs besoins. En 2006-2007, le Tribunal a élaboré et mis en œuvre un nouveau programme d'accueil et de formation des nouveaux juges administratifs. Ce programme de formation sur mesure est fourni également aux juges affectés temporairement à une autre section.

La formation continue des juges administratifs constitue un moyen privilégié pour favoriser la qualité et la cohérence de l'activité juridictionnelle au Tribunal. Un comité composé de juges administratifs des différentes sections du Tribunal est chargé d'élaborer un programme de formation portant sur des sujets d'intérêt commun. La formation portant sur les matières particulières est cependant sous la responsabilité d'un comité œuvrant dans chacune des sections.

- Objectif 3 > Assurer la relève et faciliter le transfert des connaissances

Un des enjeux majeurs du Tribunal est de disposer en nombre suffisant de juges administratifs et de personnel pour répondre à ses besoins et pouvoir atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la Loi. Plusieurs départs à la retraite sont prévus d'ici au 31 mars 2009. Ces départs risquent de rendre vulnérable le Tribunal si on ne se soucie pas dès maintenant de disposer d'une relève qualifiée et de prévoir des mécanismes assurant le transfert des connaissances et de l'expertise à la fois pour maintenir le niveau de compétences et pour faciliter l'intégration du nouveau personnel. Cela est d'autant plus vrai que bon nombre de dossiers traités par le Tribunal sont complexes.

Diverses mesures sont envisagées pour favoriser le renouvellement de l'effectif et la gestion du savoir afin de maintenir un haut degré d'expertise et de savoir-faire dans les champs de spécialisation du Tribunal. Parmi les moyens en voie d'être mis en place, notons la documentation à jour des processus de travail et des systèmes, ainsi que le transfert des connaissances par l'élaboration de contenus de formation qui seront transmis à la relève par des mentors. Le nouvel intranet par communauté d'intérêts favorise aussi le partage des connaissances.

6.3 > ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Assurer le rayonnement du Tribunal, institution indépendante et impartiale

AXE D'INTERVENTION 1

Mettre en place des moyens pour soutenir la qualité du processus juridictionnel du Tribunal en s'appuyant sur le statut et l'expertise de ses juges administratifs

Objectif 1 > Fournir la formation nécessaire aux juges administratifs

Outre les activités de formation qu'il réalise annuellement à l'interne, le Tribunal a offert des sessions de formation aux nouveaux juges administratifs favorisant le développement d'habiletés reliées à leur nouveau rôle de décideur et permettant l'acquisition de connaissances sur les matières particulières de la compétence de leur section. Chaque nouveau juge a l'opportunité de bénéficier des conseils et de l'expérience d'un mentor.

L'un des juges administratifs du Tribunal a offert une formation en conciliation à l'ensemble des tribunaux administratifs, sur la façon de procéder à une conciliation en cours d'audience lorsque les parties le désirent. Le Tribunal s'est aussi associé à la Commission des lésions professionnelles pour la réalisation d'activités conjointes de formation destinées plus spécifiquement à ses juges administratifs médecins.

Sous l'égide du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, le Tribunal a contribué à traduire en français et à adapter une formation pratique avancée en gestion d'audience élaborée par le Conseil des tribunaux administratifs de la Colombie-Britannique. Deux formateurs anglophones expérimentés de cette province sont venus au Québec en mars 2007 pour former une première cohorte de juges administratifs québécois habilités à donner cette formation. Un juge administratif du Tribunal s'est par la suite rendu à Vancouver avec trois autres collègues québécois pour donner cette formation en français, dans le cadre du Congrès international du Conseil des tribunaux administratifs canadiens qui s'est tenu dans cette ville en mai 2007.

De plus, le Tribunal a participé activement à élaborer le profil de compétences des membres des tribunaux administratifs afin qu'il serve d'assise au recrutement et à la formation des juges administratifs. Ce profil détermine les compétences jugées essentielles à la fonction de juge administratif et les comportements requis. Il constitue un guide fort utile qui permet de définir et d'opérationnaliser ces compétences. Il sera complété au cours de la prochaine année par l'élaboration du profil de compétences des conciliateurs.

Finalement, le Tribunal collabore de façon soutenue depuis deux ans avec le Secrétariat aux emplois supérieurs, les autorités des autres tribunaux administratifs, la Conférence des juges administratifs du Québec et l'École du barreau du Québec pour créer divers outils de formation et organiser la tenue d'activités qui contribuent au maintien des compétences et au perfectionnement de l'ensemble des juges administratifs.

Objectif 2 > Favoriser les occasions de discussion entre les juges administratifs pour élaborer des orientations destinées à assurer la qualité et la cohérence des décisions du Tribunal

Le Tribunal a poursuivi ses efforts afin de favoriser les occasions d'échanges entre les juges administratifs, lesquelles permettent d'accroître la qualité et la cohérence du processus décisionnel et de consolider les acquis. Diverses activités ont été organisées dans ce but. À titre d'exemple, on peut souligner les discussions et les échanges qui se sont déroulés dans le cadre de deux assemblées réunissant tous les juges administratifs ainsi que lors des rencontres organisées dans chacune des sections (minicaucus et caucus annuel, forum et autres).

Objectif 3 > Mettre en œuvre un système d'évaluation des juges administratifs à des fins formatives

Le Tribunal a procédé à l'expérimentation d'un système novateur d'évaluation du travail de ses juges administratifs à des fins formatives. Ce projet s'inscrit en continuité avec la modification de la *Loi sur la justice administrative* prévoyant l'obligation pour le président du Tribunal de procéder périodiquement à l'évaluation du travail des juges administratifs, qui sont désormais nommés bonne conduite durant.

Le Tribunal a réalisé, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, un projet-pilote qui s'est déroulé entre le 24 février et le 31 octobre 2006. Ce projet portait sur les dossiers entendus en audience à Montréal et à Québec, à l'exclusion des dossiers en matière de troubles mentaux. Deux éléments ont été évalués plus particulièrement, soit le déroulement de l'audience et la rédaction de la décision. L'appréciation du travail des juges administratifs a été effectuée au moyen de questionnaires adressés aux requérants, aux procureurs et aux collègues. Le contenu des questionnaires a été adapté en fonction de chacun des groupes de répondants.

Un bilan du projet-pilote a été produit par l'École nationale d'administration publique. Il fait ressortir que l'évaluation à des fins formatives est un mode d'évaluation qui convient bien au travail des juges administratifs. Le processus et les outils utilisés sont perfectibles, mais en général assez bien adaptés à la réalité du Tribunal. Cette démarche d'évaluation mérite donc d'être maintenue, progressivement améliorée et étendue à l'ensemble du territoire desservi par le Tribunal.

Voici un bref aperçu du bilan statistique du projet. Sur les 2 632 questionnaires transmis pendant la durée du projet, 1 099 ont été remplis et retournés, ce qui représente un taux global de participation de 42%. Il y a lieu de noter en particulier la collaboration exemplaire des collègues (76%) qui ont accepté d'évaluer le travail des juges administratifs avec qui ils ont siégé. Les requérants, procureurs et collègues devaient exprimer leur appréciation sur une échelle de 1 (totalement en désaccord) à 4 (totalement d'accord). Les appréciations fournies par les citoyens, les procureurs de même que par les collègues juges qui sont appelés à siéger ensemble sont largement favorables.

Le constat général projette une image très positive du Tribunal. L'appréciation globale moyenne des requérants se chiffre à 3,68 par rapport à un maximum de 4, un signe que pour la plupart, leur expérience au Tribunal a été satisfaisante. Il en est de même de l'appréciation globale des procureurs; la cote moyenne globale attribuée par ceux-ci pour l'ensemble des énoncés se rapportant à l'audience se chiffre à 3,6 et à 3,67 pour l'ensemble des énoncés relatifs à la décision. Les résultats plus détaillés fournissent aux juges administratifs une rétroaction sur leur travail et mettent en relief les dimensions qui sont évaluées plus faiblement ou à l'inverse très positivement. L'étape suivante sera d'offrir des activités de formation et de perfectionnement plus ciblées, répondant aux besoins particuliers de chacun. Les résultats globaux du projet-pilote d'évaluation formative peuvent être consultés dans le rapport sommaire déposé sur le site Internet du Tribunal¹⁵.

Objectif 4 > Assurer la mise à jour, le déploiement et la maîtrise de l'utilisation du système de cheminement et d'expédition des décisions

L'implantation du système de cheminement et d'expédition des décisions a été réalisée en 2006-2007. Ce système fournit des gabarits dits « intelligents » qui permettent d'effectuer le transfert automatisé des décisions dans l'entrepôt des décisions et l'entrepôt de jurisprudence du Tribunal. Il permet aussi de gérer, par un processus mécanisé, les décisions originales sur support papier et leur version électronique qui sont transmises au Secrétariat à des fins de validation d'intégrité des données. Il rend également possible l'expédition d'une copie électronique de la décision originale, dans un premier temps, aux organismes intimés ainsi qu'à la Société québécoise d'information juridique. La phase subséquente consistera à signer électroniquement les décisions de façon à éliminer complètement le processus de validation entre les versions papier et électronique. Ce nouveau processus permettra aux citoyens et aux intimés de recevoir une décision électronique ayant une valeur légale et ainsi de diminuer les délais d'expédition des décisions aux parties.

AXE D'INTERVENTION 2

Faire mieux connaître le Tribunal auprès de la population et de la communauté juridique

Objectif 1 > Faire évoluer le site Internet du Tribunal à l'image des meilleurs sites dans le domaine de la justice

Le Tribunal a actualisé l'information de son site Internet. De plus, il projette de créer en 2007-2008 un volet d'accompagnement du citoyen à l'audience et à une séance de conciliation en vue de faciliter sa démarche.

15. Le rapport sur l'évaluation des juges administratifs à des fins formatives est disponible sur le site Internet du Tribunal [www.ta.qouv.qc.ca].

Objectif 2 > Doter le Tribunal d'une stratégie de communication interne et externe

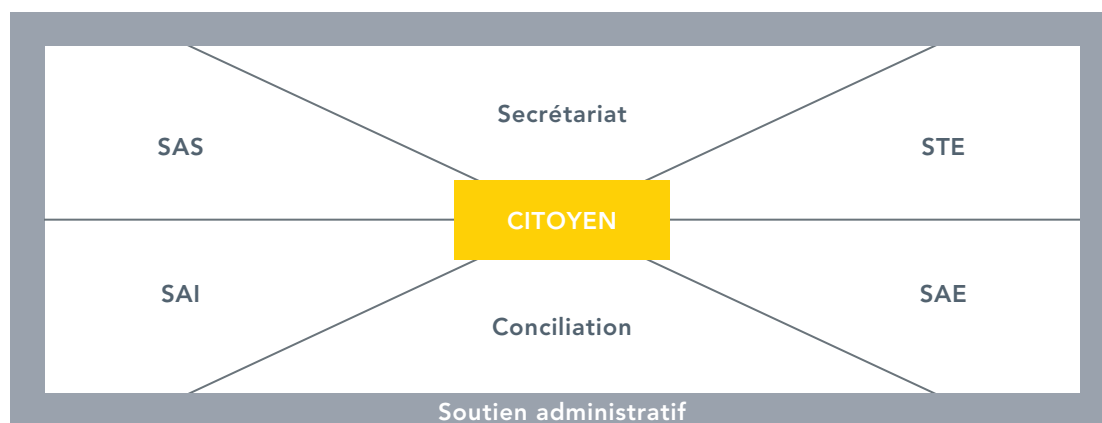
Pour appuyer la réalisation de son plan stratégique et opérationnel et faciliter l'atteinte de ses objectifs, le Tribunal s'est doté d'un plan de communication qu'il entend améliorer progressivement. Ce plan vise à relever les besoins de communication internes et externes, les groupes visés, les priorités et les moyens d'y répondre.

Le Tribunal entend exercer un leadership et mettre à contribution son expérience pour faire évoluer les pratiques en matière de justice administrative. À cet effet, il lui importe de profiter de toutes les opportunités qui se présentent pour mieux faire connaître les divers volets de son action et se rapprocher des citoyens, de leurs représentants et de la communauté juridique. Pour demeurer à l'avant-garde, il lui importe de maintenir ces contacts et de profiter de diverses occasions pour comparer ses processus, bénéficier de l'expérience et de l'expertise des autres tribunaux et partager les siennes.

7 > DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le 1^{er} octobre 2003, le Tribunal a rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens*. Celle-ci constitue un des maillons essentiels pour offrir des services de qualité en plaçant le citoyen au cœur de ses activités. C'est dans cet esprit que chacune des personnes formant l'équipe du Tribunal vise par ses efforts, qu'ils soient directs ou indirects, à créer une synergie en vue d'améliorer la qualité du service offert.

FIGURE 2 > Le citoyen au cœur de nos activités



Le Tribunal a formulé 22 engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyens*¹⁶, tant qualitatifs que quantitatifs, reliés aux thèmes suivants : respect, célérité, aide et accessibilité. Soucieux de respecter ses engagements, le Tribunal a mobilisé son équipe pour maintenir et améliorer la qualité de ses services et il a instauré plusieurs indicateurs de mesure en vue d'évaluer sa performance.

> RÉSULTATS À L'ÉGARD DES ASPECTS QUALITATIFS

Pour les aspects qualitatifs de sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Tribunal mesure l'atteinte de ses engagements par l'appréciation du citoyen : suggestions, commentaires et plaintes. De plus, un questionnaire évaluant le degré de satisfaction à l'égard des services reçus dans nos bureaux est disponible, au comptoir d'accueil, depuis février 2005. D'autres moyens sont aussi privilégiés, notamment les périodes d'observation pour évaluer la qualité des services aux comptoirs d'accueil, la mobilisation et la formation continue du personnel formant son équipe et la concertation entre les différents intervenants œuvrant auprès du citoyen. L'ensemble de ces moyens permet au Tribunal d'évaluer sa performance quant au respect de ses engagements tout en faisant ressortir les besoins évolutifs du citoyen, cela afin d'améliorer continuellement ses services.

16. L'annexe 5, à la page 93 présente un extrait de la *Déclaration de services aux citoyens*. Celle-ci est disponible intégralement sur le site Internet du Tribunal [www.ta.qc.ca].

Soucieux d'évaluer les progrès réalisés depuis le premier sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en 2003 et d'enrichir la réflexion amorcée en vue d'actualiser sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Tribunal a réalisé à nouveau en février 2007¹⁷, en collaboration avec la firme Léger Marketing, un sondage téléphonique auprès de 400 requérants non représentés pour connaître leur profil, leurs attentes et leur degré de satisfaction quant aux services reçus relativement au traitement de leur recours.

Principalement, ce sondage visait à évaluer les éléments suivants :

- > les démarches et modes utilisés dans le cadre de la prestation de services ;
- > les activités liées à la conciliation ;
- > les activités liées à l'audience ;
- > la satisfaction globale et l'appréciation des requérants envers le Tribunal, à l'exception du résultat des décisions rendues par les juges administratifs.

Dans l'ensemble, le degré de satisfaction lié à chacun des éléments évalués s'avère positif et marque une progression par rapport aux résultats du sondage précédent réalisé en 2003, ce qui démontre que les efforts de l'équipe du Tribunal portent fruit. Entre autres, signalons le degré de satisfaction élevé en ce qui a trait à l'accueil, au service téléphonique, au délai pour obtenir une réponse par téléphone, par courriel ou par Internet, à la compréhension des outils de communication (correspondance, dépliants, site Internet), à la facilité à introduire un recours et enfin, au caractère adéquat des locaux. Il y a lieu également de noter que la possibilité d'avoir recours à la conciliation et son déroulement constituent des facteurs positifs quant au degré de satisfaction de la clientèle. Il en est de même du sentiment d'avoir été traité sans discrimination.

Certains constats retiennent toutefois l'attention. Les avis sont partagés quant à la perception selon laquelle le Tribunal est un organisme distinct et indépendant de l'organisme dont la décision est contestée, au délai pour le traitement du dossier et au besoin accru d'information sur le fonctionnement du Tribunal, la procédure à suivre, le déroulement d'une audience et d'une séance de conciliation. Le Tribunal tiendra compte de ces éléments et se donnera un plan d'action pour poursuivre l'amélioration de sa prestation de services.

Au cours de 2007-2008, une consultation sera réalisée cette fois auprès des avocats intervenant régulièrement devant le Tribunal.

> RÉSULTATS À L'ÉGARD DES DÉLAIS DE RÉPONSE

Le Tribunal a poursuivi la mise en œuvre de son programme d'assurance qualité afin de s'assurer du respect des engagements qu'il a pris envers le citoyen. Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais de réponse, comparativement aux engagements inscrits à sa *Déclaration de services aux citoyens*.

17. Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle non représentée par un avocat sont disponibles également sur le site Internet du Tribunal, sous la rubrique « Quoi de neuf? ».

TABLEAU 3 > Délai de réponse à l'égard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultats 2006-2007		Résultats 2005-2006		Résultats 2004-2005	
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Taux de conformité
	Jours ouvrables						
Traitement d'une demande de copie de documents	5 jours	2 jours	96 %	2 jours	98 %	2 jours	95 %
Accusé de réception de la requête introductive en :							
SAS – CETM	5 jours	3 jours	87 %	3 jours	88 %	4 jours	84 %
SAS – autres matières	5 jours	3 jours	95 %	2 jours	96 %	2 jours	94 %
SAI	5 jours	4 jours	79 %	3 jours	81 %	3 jours	87 %
STE	5 jours	3 jours	87 %	4 jours	85 %	4 jours	75 %
SAE	5 jours	2 jours	91 %	2 jours	95 %	1 jour	99 %

> **RÉSULTATS À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ**

Afin de respecter son engagement de tenir des audiences et des séances de conciliation dans toutes les régions du Québec dans des salles favorisant le bon déroulement de ses activités, le Tribunal offre un réseau unifié de villes d'audience. Ce réseau améliore l'accessibilité des citoyens aux services du Tribunal. Il permet d'offrir le même service dans toutes les villes retenues, pour les quatre sections du Tribunal.

La priorité a été accordée aux villes hors des agglomérations de Québec et de Montréal où sont établis les palais de justice et les bureaux de la Commission des lésions professionnelles afin de disposer des commodités appropriées aux besoins du Tribunal et de sa clientèle. Néanmoins, quand la situation le justifie, des audiences et des séances de conciliation peuvent être tenues occasionnellement dans les locaux d'autres organismes publics et privés.

Un autre élément relatif à l'accessibilité porte sur la prestation électronique de services. Les rôles du Tribunal sont disponibles sur son site Internet. De plus, la requête introductive d'un recours et la citation à comparaître y sont accessibles en version imprimable. Pour l'instant, le citoyen doit les imprimer après les avoir remplis, pour ensuite les déposer à l'un des bureaux du Tribunal ou dans l'un des greffes de la Cour du Québec, division des petites créances.

Pour le bénéfice de sa clientèle et dans un souci de transparence, le Tribunal rend également accessibles sur son site Internet tous ses rôles d'audience, de conférence de gestion et d'appel du rôle. Toutefois, les rôles de conciliation ne sont pas disponibles en raison du caractère confidentiel du processus de conciliation lui-même. Il en est de même dans le cas des dossiers de la Section des affaires sociales lorsqu'elle agit à titre de Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*, en raison de la nature de ses activités juridictionnelles. Ce service en ligne permet de connaître les causes qui seront entendues durant la semaine de consultation et les trois suivantes. Il est offert dans le respect des droits des citoyens. Pour la Section des affaires sociales, conformément à la *Loi sur la justice administrative*, le Tribunal ne publie pas les noms des personnes physiques concernées; seules leurs initiales apparaissent sur les rôles.

> TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes peuvent découler de l'activité juridictionnelle ou d'une situation dans laquelle le citoyen n'a pas obtenu la réponse attendue en raison d'un problème opérationnel ou d'un comportement inapproprié.

Chaque plainte reçue fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et des règlements en tenant compte de l'indépendance juridictionnelle, des processus administratifs de même que des niveaux de qualité de service fixés 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.

Le Bureau du président est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. Il exerce un suivi étroit pour qu'une réponse rapide et satisfaisante soit apportée à la plainte par la vice-présidence ou par la direction concernée.

TABLEAU 4 > Plaintes traitées

Nature des plaintes	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Activité juridictionnelle	3	8	4
Service au public	2	2	4
Total	5	10	8

Le Tribunal s'est fixé comme cible de traiter une plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception. Les plaintes reçues en 2006-2007 ont été traitées dans un délai moyen de 11 jours. Une plainte a été traitée dans un délai excédant le délai cible.

8 > AFFAIRES TRAITÉES ET RÉSULTATS

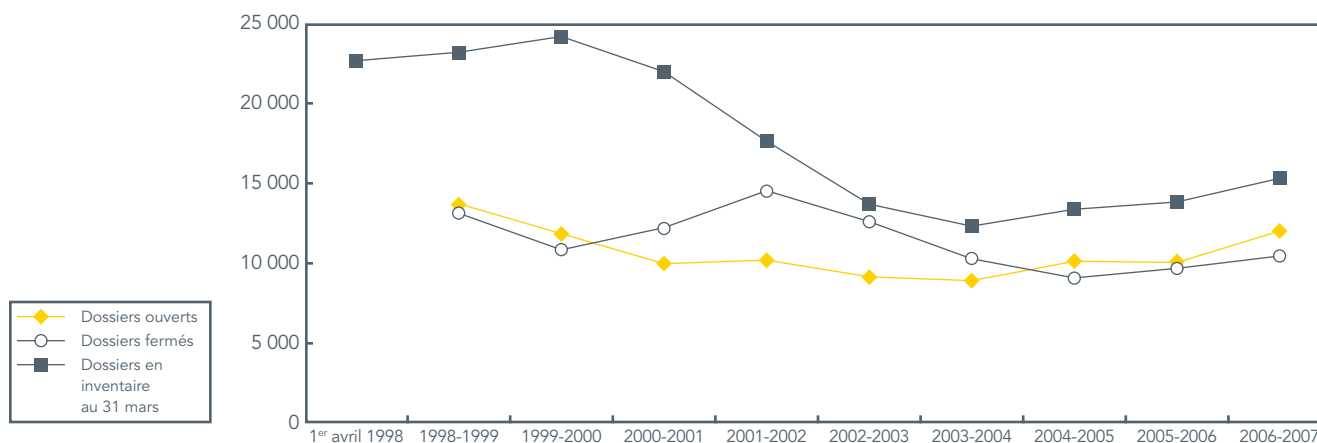
Le présent chapitre fournit un portrait d'ensemble du volume et de la nature des dossiers traités par le Tribunal, de leur mode de règlement et de leur délai de traitement, en présentant les résultats pour l'exercice 2006-2007 et l'évolution par rapport aux exercices précédents.

D'entrée de jeu, il importe de préciser que le Tribunal a un contrôle limité sur les résultats obtenus. En effet, la *Loi sur la justice administrative* fixe des objectifs en matière de qualité, de célérité et d'accessibilité, mais les conditions de leur réalisation ne dépendent pas exclusivement du Tribunal, notamment en ce qui a trait aux délais de traitement.

8.1 > VOLUME DE DOSSIERS EN INVENTAIRE

Le volume d'affaires du Tribunal a sensiblement changé depuis deux ans. Si l'on exclut les dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux, le nombre de dossiers ouverts annuellement a connu une hausse de 19 %, passant de 10 143 à 12 052. La hausse est survenue principalement en affaires sociales. Le nombre de dossiers fermés annuellement n'a pas suivi le même rythme même s'il s'est accru de 15 %, passant de 9 078 à 10 487. Ce faisant, l'inventaire des dossiers actifs est en hausse de 15 % pour la même période. Il est passé de 13 378 au 31 mars 2005 à 15 372 au 31 mars 2007, dont 11 % est attribuable à 2006-2007. Ces variations sont illustrées à la figure 3.

FIGURE 3 > Évolution du nombre de dossiers^{18 et 19}



18. Ces données ne tiennent pas compte des dossiers relatifs à l'examen des personnes ayant fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle ou ayant été déclarées incapables de subir leur procès (Commission d'examen des troubles mentaux). En cette matière, on dénombre 1 296 dossiers actifs au 31 mars 2007, 1 212 au 31 mars 2006 et 1 202 au 31 mars 2005. Ces données sont comptabilisées séparément et sont présentées en page 53.

19. L'annexe 6, à la page 94, présente le détail de l'évolution des dossiers ainsi que leur mode de fermeture par matière.

De manière plus détaillée, l'inventaire des dossiers à la Section des affaires sociales au cours des deux dernières années a enregistré une augmentation de 21 %, touchant principalement les recours suivants : assurance automobile (le nombre de dossiers ouverts annuellement est passé de 2 983 à 4 816, ce qui représente une hausse de 61 %), perte de permis de conduire pour raisons médicales, indemnisation des victimes d'actes criminels et protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Les motifs de la hausse en assurance automobile ont déjà été présentés au chapitre « Objectifs de gestion et résultats », en page 29. L'inventaire des dossiers en sécurité du revenu a connu une baisse significative d'un peu plus de 1 000 dossiers en 2006-2007. Cette baisse résulte de l'opération spéciale menée par le Tribunal et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la suite des jugements rendus le 12 décembre 2005 par la Cour d'appel et la Cour supérieure, pour lever la suspension des dossiers de garants-défaillants²⁰, permettant ainsi de fermer environ 1 500 dossiers. Ces dossiers ont donné lieu à une mise au rôle massive en conciliation ou en audience selon ce qui convenait le mieux compte tenu de l'analyse faite de chacun des dossiers en cause. Des rôles spécifiquement dédiés à cette fin ont été ajoutés en audience et en conciliation pour parvenir à fermer ces dossiers dans un court délai. Environ 95 % de ces dossiers sont fermés au 31 mars 2007.

À la Section des affaires immobilières, l'inventaire a connu une réduction de l'ordre de 24 %. Ce dernier résultat provient, d'une part, de la réduction du nombre de recours en matière de fiscalité municipale – étant donné que la très grande majorité des recours à l'égard des rôles triennaux d'évaluation foncière 2004-2005-2006 ont été déposés au Tribunal au cours des exercices financiers précédents – et, d'autre part, du fruit des efforts déployés afin de mettre au rôle les vieux dossiers aussi bien que les nouveaux au moyen d'appels du rôle individualisés. Quant à la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques, les hausses respectives d'inventaire de 69 % et de 34 % s'expliquent par la suspension du traitement de plusieurs dossiers dans l'attente soit d'une décision d'un autre tribunal, soit d'un règlement en voie d'élaboration entre les parties. La hausse de l'inventaire s'explique également par le plus grand nombre d'affaires complexes de longue durée d'audience regroupant de multiples dossiers.

Mode de fermeture des dossiers

Les dossiers sont fermés selon différents modes : à la suite d'une décision, d'un accord de conciliation, d'un règlement ou d'un désistement. Il est intéressant de noter que la proportion de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation se maintient à 26 % depuis deux ans.

TABLEAU 5 > Mode de fermeture des dossiers

Toutes les sections du Tribunal	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Fermés à la suite d'une décision	51 %	52 %	53 %
Fermés à la suite d'une conciliation ou d'un désistement à la suite d'une conciliation	26 %	26 %	21 %
Fermés à la suite d'un règlement ou d'un désistement	23 %	22 %	26 %

20. Il s'agit d'une personne tenue légalement de rembourser l'aide versée, en vertu de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant la solidarité sociale* (L.R.Q., c. S-32.001), à des ressortissants étrangers qu'elle a parrainés, conformément à un engagement souscrit, en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec* (L.R.Q., c. I-0.2).

Composition de l'inventaire

Les 15 372 dossiers en inventaire au 31 mars 2007 pour l'ensemble des quatre sections du Tribunal se retrouvent à diverses étapes de traitement. Il est à noter que 51 % des recours en attente de réception du dossier administratif et sous analyse concernent les dossiers en assurance automobile.

TABLEAU 6 > Étapes de traitement des dossiers en inventaire au 31 mars

Toutes les sections du Tribunal	2007	2006	2005
Attente du dossier administratif et sous analyse	50 %	46 %	32 %
Conciliation	22 %	24 %	19 %
Audiences fixées	13 %	15 %	21 %
Conférences de gestion et appels du rôle	8 %	8 %	8 %
Audiences tenues et dossiers en délibéré	5 %	5 %	7 %
Dossiers en suspens ou en attente d'un règlement hors tribunal	2 %	2 %	13 %

La proportion des dossiers en inventaire, ouverts depuis moins de 2 ans, augmente. En 2006-2007, elle est passée à 83 %, comme l'illustre le tableau suivant.

TABLEAU 7 > Dossiers en inventaire ouverts depuis moins de deux ans

Toutes les sections du Tribunal	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Année courante	61 %	55 %	57 %
Année précédente	22 %	22 %	19 %
	83 %	77 %	76 %
Inventaire au 31 mars	15 372	13 807	13 378

8.2 > DÉLAIS PROCÉDURAUX

La *Loi sur la justice administrative* fixe, entre autres, des objectifs en matière de célérité. Elle fixe une échéance pour deux étapes dans l'évolution des dossiers : la réception du dossier administratif et le délibéré. Il importe de préciser que le Tribunal a un contrôle limité sur les divers délais procéduraux. En effet, ceux-ci ne dépendent pas tous du Tribunal. Ce sont les parties qui décident de la preuve qu'elles veulent présenter (témoins, expertises, etc.) et des démarches utiles pour faire valoir leur point de vue.

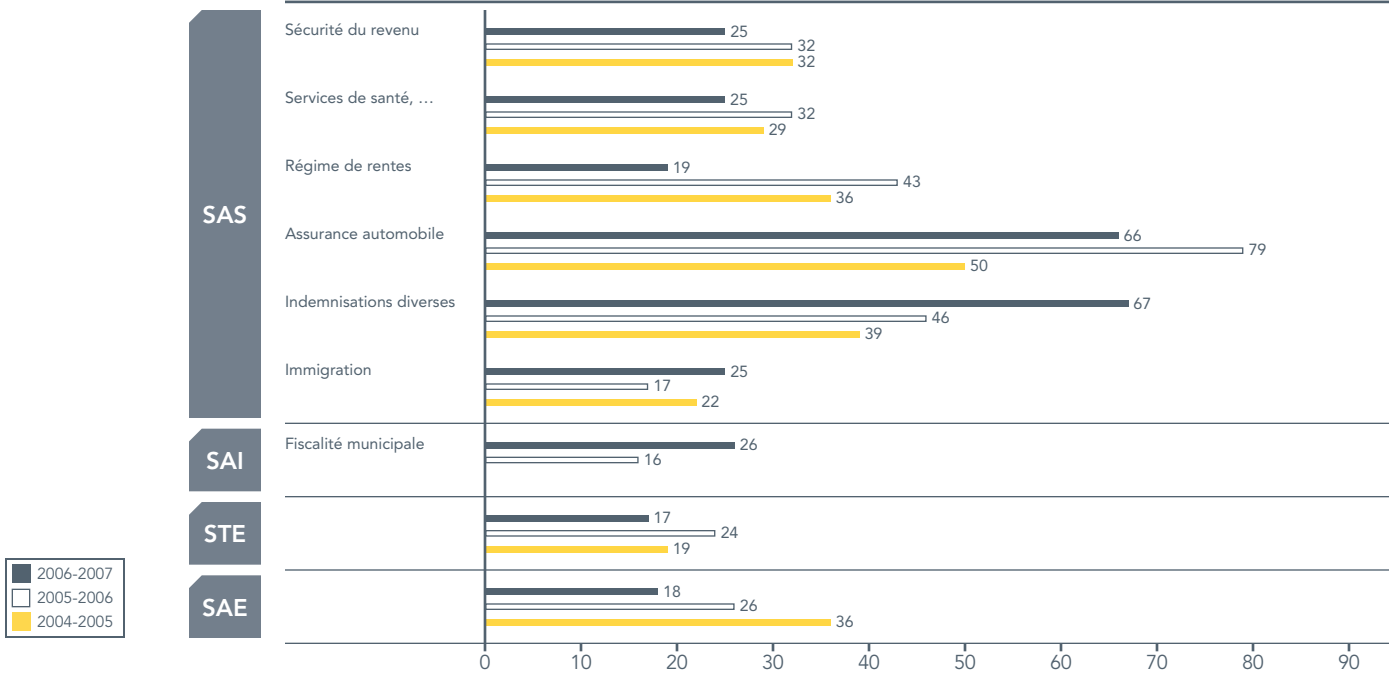
Le Tribunal poursuit ses actions pour que les recours soient entendus avec diligence, tout en respectant les caractéristiques de la justice administrative et en préservant les droits des parties. À cet égard, il intervient pour accélérer le traitement des dossiers en encadrant le cheminement de ceux-ci vers la conciliation ou vers l'audience, notamment par des conférences de gestion, des conférences préparatoires et des appels du rôle. De plus en plus, les parties sont conscientes de l'importance de disposer d'un dossier complet pour être en mesure de procéder rapidement en conciliation ou en audience et connaissent ce qui est requis pour compléter leur dossier.

Le délai moyen de traitement mentionné dans ce rapport est tributaire de l'ancienneté des dossiers fermés dans l'année, de la capacité des parties à compléter leur dossier en temps utile (obtention des documents, expertises, etc.), de leur disponibilité pour une audience ou une séance de conciliation ainsi que de celle de leurs témoins et experts.

Réception du dossier administratif

En vertu de l'article 114 de la *Loi sur la justice administrative*, l'autorité administrative dont la décision est contestée est tenue de transmettre au secrétaire du Tribunal et au requérant une copie du dossier relatif à l'affaire dans les 30 jours suivant la réception de la requête introductive du recours²¹. L'ajout à la *Loi sur la justice administrative* de l'article 114.1, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006, devrait avoir pour effet de mettre davantage de pression sur les organismes intimés pour qu'ils transmettent copie de leurs dossiers administratifs au Tribunal dans les délais prescrits par la Loi. En effet, cette nouvelle disposition prévoit que le défaut par une autorité administrative de transmettre copie du dossier dans le délai imparti donne ouverture, sur demande du requérant, à la fixation d'une indemnité par le Tribunal. Au 31 mars 2007, aucune décision du Tribunal n'était rendue concernant cet article.

FIGURE 4 > Délai moyen de réception du dossier administratif (en jours)^{22 et 23}



Malgré les interventions du Tribunal, ce délai n'est pas toujours respecté, ce qui retarde la mise au rôle et la solution du litige. À cet égard, la situation est toujours préoccupante en assurance automobile et en indemnités diverses, notamment pour les recours des victimes d'actes criminels.

21. En fiscalité municipale, jusqu'au 1^{er} octobre 2005, ce délai était de 10 jours à partir de la réception de l'avis d'audience.
 22. À la Section des affaires immobilières, ce délai de 30 jours s'applique à compter du 1^{er} octobre 2005 (Décret 707-2005, 137 G.O. II, p. 4497).
 23. Les données qui figurent au rapport annuel de gestion 2004-2005 présentaient le délai moyen de réception des dossiers administratifs pour les recours ouverts pendant la période visée. Depuis 2005-2006, les données présentent le délai moyen de réception des dossiers administratifs pendant cette période, sans égard à la date d'ouverture des recours. Les données comparatives ont été redressées pour refléter cette nouvelle orientation.

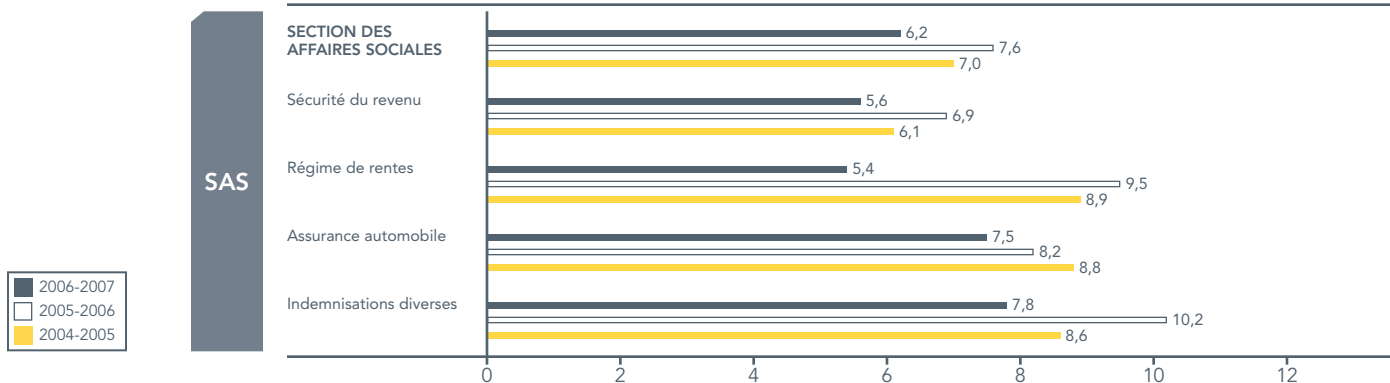
TABLEAU 8 > Réception du dossier administratif à la Section des affaires sociales

Au-delà de 30 jours	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Sécurité du revenu	28 %	43 %	43 %
Régime de rentes	5 %	48 %	62 %
Assurance automobile	71 %	83 %	76 %
Indemnisations diverses	79 %	62 %	50 %

Traitement en conciliation

Les actions du Tribunal et les efforts déployés par les ministères et les organismes intimés concernés ont permis de hausser de 47 % le nombre de dossiers traités en conciliation depuis deux ans, ce nombre étant passé à 4 350 en 2006-2007 comparativement à 2 962 en 2004-2005. L'annexe 6, à la page 99, présente les données statistiques détaillées sur les activités en conciliation.

Actuellement, le délai moyen pour tenir la première séance de conciliation dans les différentes matières en affaires sociales est d'environ six mois à compter de l'acceptation de l'offre de conciliation. Le délai moyen de traitement est sensiblement le même. Le Tribunal se fixe comme objectif de réussir à traiter les dossiers par la conciliation à l'intérieur d'un délai de quatre mois à partir du moment où l'offre de conciliation est acceptée et que le dossier est complet.

FIGURE 5 > Délai moyen du traitement pour les dossiers fermés en conciliation (en mois)²⁴**Première audience tenue**

Le délai minimal avant qu'une audience soit tenue, à partir de la réception de la requête, est la somme des délais suivants :

- > le délai de transmission au Tribunal du dossier administratif par les ministères et organismes intimés²⁵ ;
- > le délai nécessaire aux parties pour compléter leur dossier ;

24. Le délai est calculé à compter de la date d'acceptation de l'offre de conciliation.

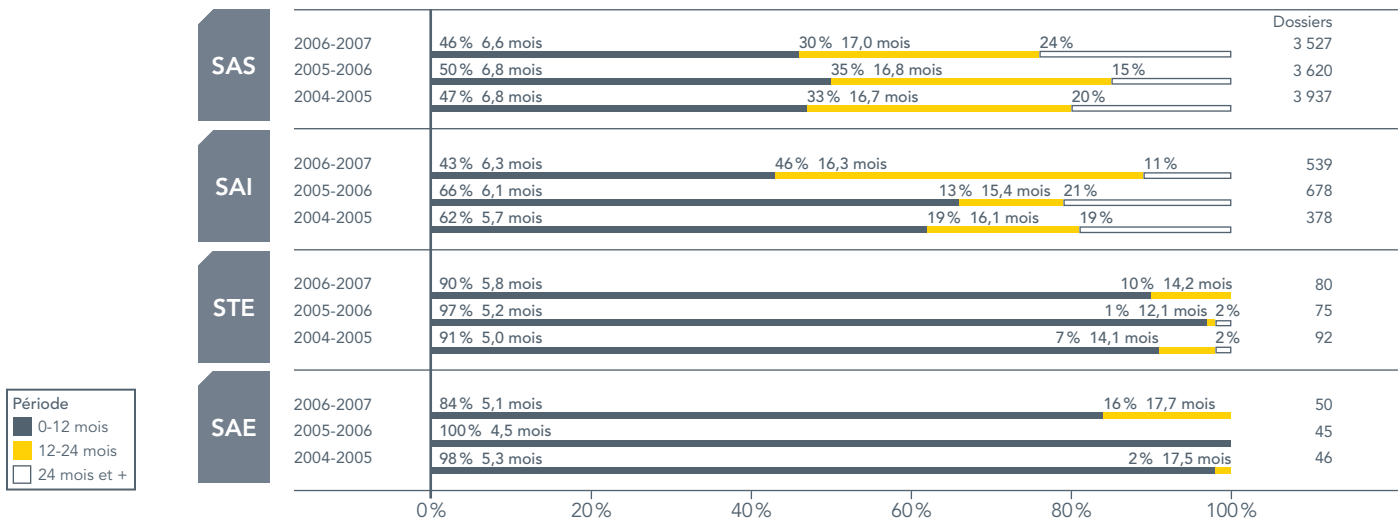
Les données du rapport annuel de gestion 2004-2005 présentaient le délai moyen du traitement pour les dossiers fermés en conciliation à la suite d'un accord. Depuis 2005-2006, ce délai moyen comprend également les dossiers fermés en conciliation à la suite d'un désistement. Les données comparatives ont été redressées pour refléter cette nouvelle orientation.

25. *Ibid.*, note 22, p. 47.

- > le délai de la première mise au rôle par le Tribunal à partir du moment où les parties sont prêtes à procéder;
- > le délai occasionné par les remises.

Le Tribunal assure un leadership, mais ne peut exercer qu'un contrôle limité sur ces délais; une amélioration à cet égard exige la collaboration indéfectible de toutes les parties.

FIGURE 6 > Délai moyen de la première audience tenue pour les dossiers fermés (en mois)^{26 et 27}



À la Section des affaires sociales, le nombre de dossiers fermés en 2006-2007 à la suite d'une audience a diminué au profit du nombre de séances de conciliation tel qu'il en a été fait mention précédemment. Le nombre a aussi diminué à la Section des affaires immobilières en raison principalement du fait qu'il s'agit d'une période transitoire entre deux rôles triennaux d'évaluation foncière. Ainsi, la proportion de dossiers pour lesquels une première audience a été tenue dans un délai inférieur à 12 mois est de :

- > 46 % pour un délai moyen de 6,6 mois en SAS
- > 43 % pour un délai moyen de 6,3 mois en SAI
- > 90 % pour un délai moyen de 5,8 mois en STE
- > 84 % pour un délai moyen de 5,1 mois en SAE

À la Section des affaires sociales, en excluant les dossiers de garants-défaillants²⁸ fermés à la suite d'une opération spéciale, le pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de 12 mois est de 52 % au lieu de 46 %, et ce, pour un délai moyen à 6,5 mois.

26. Ce délai mesure le temps écoulé entre l'ouverture du dossier et la tenue de la première audience pour les dossiers fermés. Le pourcentage indique, par tranche de 12 mois, la proportion des dossiers pour lesquels une première audience a été tenue et le délai moyen pour ce faire.
 27. L'annexe 6, à la page 100, présente les délais des principales matières de la Section des affaires sociales et de la Section des affaires immobilières.
 28. *Ibid.*, note 20, p. 45.

Dossiers devant être instruits d'urgence

Parmi les dossiers en inventaire au Tribunal se retrouvent ceux qui sont ouverts en application de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*. Environ 500 dossiers ont été reçus et traités en 2006-2007 en cette matière. Quatorze dossiers étaient en inventaire au 31 mars 2007.

L'article 119 de la *Loi sur la justice administrative* prévoit que les dossiers de garde en établissement doivent être traités d'urgence pour leur mise au rôle, de sorte que la personne concernée ne soit pas privée de liberté indûment à la suite d'une ordonnance de mise sous garde. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 12,7 jours en 2006-2007, ce qui est légèrement supérieur à la cible de 10 jours que s'est donnée le Tribunal pour entendre ces recours.

L'article 119 de la *Loi sur la justice administrative* stipule aussi que les dossiers de récidivistes en matière d'alcool au volant doivent être traités d'urgence. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 12,9 jours en 2006-2007. Il est aussi supérieur à la cible de 10 jours que s'est donnée le Tribunal pour entendre ces recours.

TABLEAU 9 > Délai moyen des dossiers devant être instruits d'urgence

Délai en jours	Délai cible (jours)	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Gardes en établissement	10	12,7	8,9	12,9
Récidivistes en matière d'alcool au volant	10	12,9	10,8	8,9

Requêtes incidentes devant être instruites d'urgence

Certains dossiers nécessitent un traitement rapide comme, par exemple, des dossiers dans lesquels se retrouve une requête incidente devant être instruite et jugée d'urgence, telle une requête en suspension de l'exécution d'une décision. Le Tribunal s'est fixé comme cible un délai de 10 jours pour entendre certains de ces recours. Ce délai est généralement respecté. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 8,5 jours à la Section des affaires sociales et de 12 jours à la Section des affaires économiques. Pour celle-ci, le dépassement s'explique par la non-disponibilité des parties. Aucun délai n'est fixé à la Section des affaires immobilières concernant les requêtes pour établir une indemnité provisionnelle à être versée à un exproprié. Il en est de même à la Section du territoire et de l'environnement compte tenu de la nature des dossiers. Cependant, un suivi rigoureux et systématique est exercé afin que la mise au rôle soit effectuée de façon prioritaire et que l'audience soit tenue dans les meilleurs délais. Pour atteindre ses objectifs, le Tribunal utilise, entre autres, des moyens technologiques tels que la conférence téléphonique ou la visioaudience.

TABLEAU 10 > Délai moyen des requêtes incidentes devant être instruites d'urgence

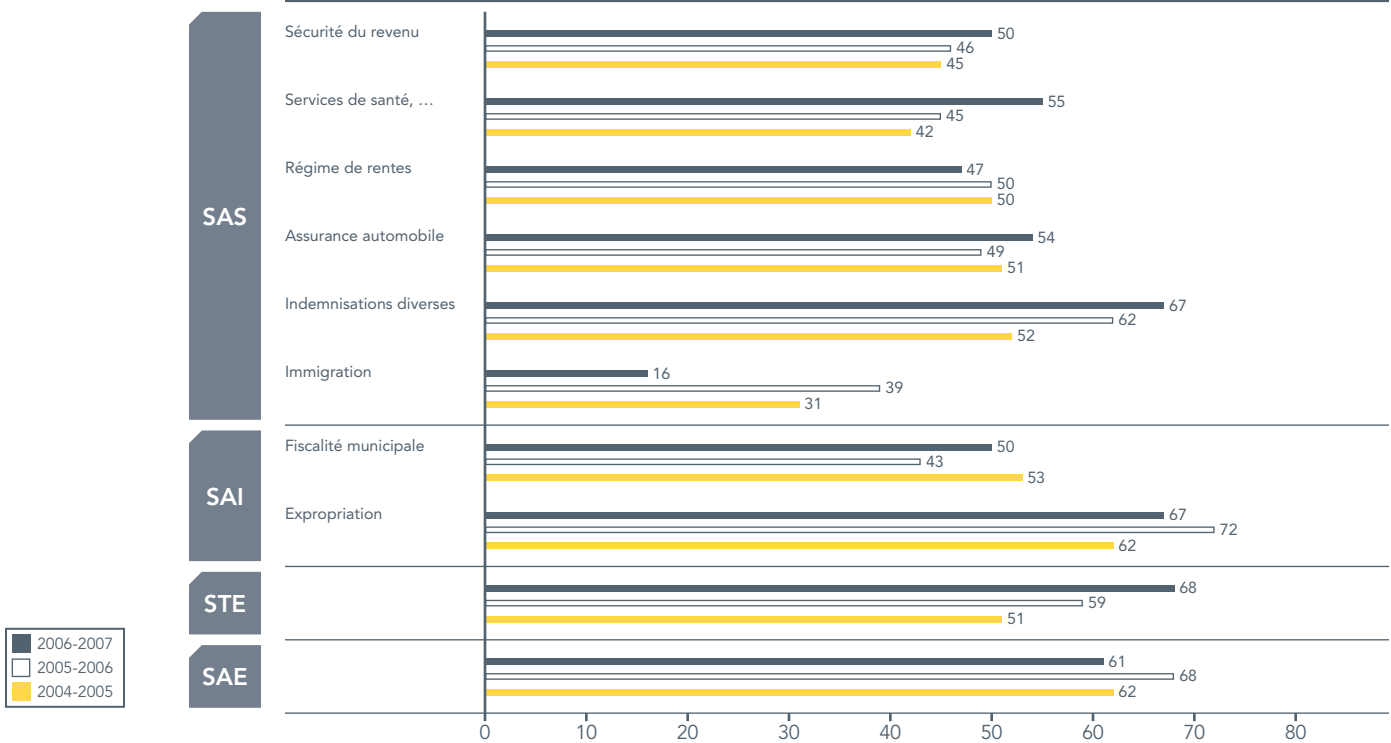
Délai en jours	Délai cible (jours)	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Section des affaires sociales	10	8,5	7,7	8,4
Section des affaires économiques	10	12,0	5,5	5,6

Délibéré

L'article 146 de la *Loi sur la justice administrative* énonce que dans toute affaire, de quelque nature qu'elle soit, la décision doit être rendue dans les 3 mois suivant sa prise en délibéré. En règle générale, ce délai est largement respecté. Cependant, pour certaines matières, le délai du délibéré s'est allongé en 2006-2007.

Un suivi régulier de cet indicateur est exercé par les vice-présidents. Les juges administratifs sont sensibilisés à l'importance du respect des délais, dans le cadre de l'application de l'article 1 de la *Loi sur la justice administrative*.

FIGURE 7 > Délai moyen du délibéré pour les dossiers fermés (en jours)



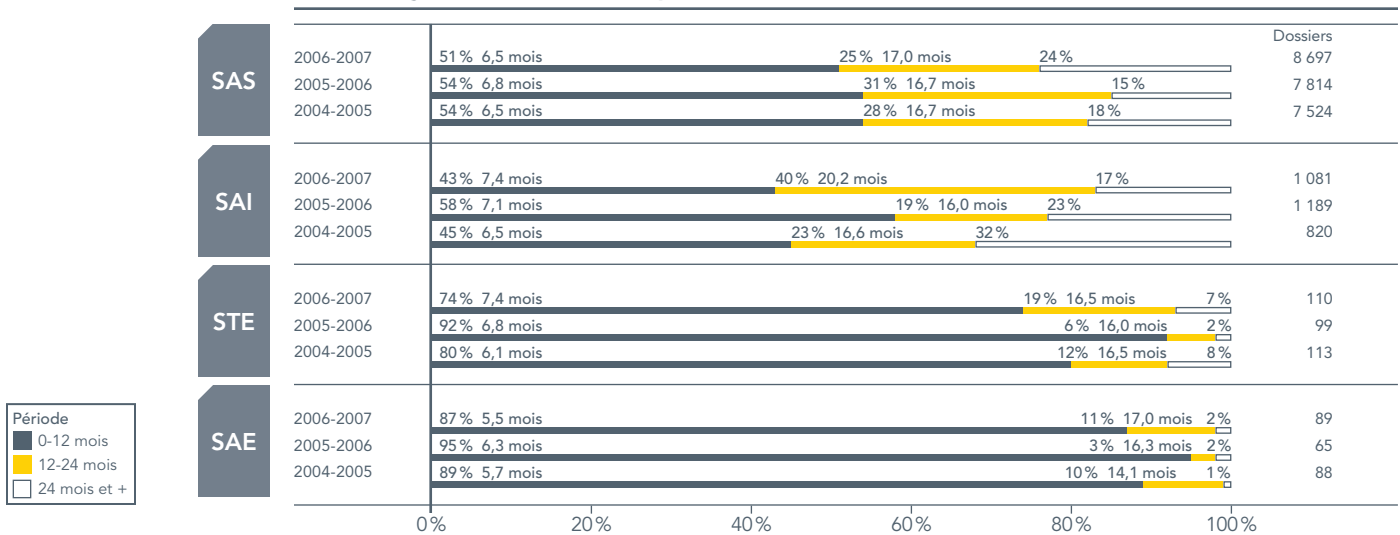
La Loi prévoit que le délai du délibéré peut être prolongé par le président du Tribunal pour des motifs sérieux. Au cours de 2006-2007, 89 dossiers ont fait l'objet d'une telle autorisation.

	SAS	SAI	STE	SAE
Nombre de dossiers	74	7	7	1

Traitement total

Le délai de traitement total mesure le temps écoulé entre le dépôt du recours par le requérant et le moment où son dossier est fermé, que ce soit en raison d'une décision, d'un règlement, d'un désistement ou d'un accord de conciliation. La Loi ne fixe aucun délai particulier à cet égard. Toutefois, la *Loi sur la justice administrative* vise notamment à ce que les dossiers soient traités avec célérité.

FIGURE 8 > Délai moyen du traitement pour les dossiers fermés (en mois)²⁹ et ³⁰



La proportion de dossiers traités à l'intérieur de 12 mois a diminué dans toutes les sections par rapport à 2005-2006. Pour les dossiers fermés en 2006-2007, cette proportion est de :

- > 51 % pour un délai moyen de 6,5 mois en SAS
- > 43 % pour un délai moyen de 7,4 mois en SAI
- > 74 % pour un délai moyen de 7,4 mois en STE
- > 87 % pour un délai moyen de 5,5 mois en SAE

À la Section des affaires sociales, en excluant les dossiers de garants-défaillants³¹ fermés à la suite d'une opération spéciale, le pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de 12 mois est de 59% au lieu de 51%, et ce, pour un délai moyen identique de 6,5 mois.

29. Ce délai mesure le temps écoulé entre le dépôt du recours par le requérant et le moment où son dossier est fermé à la suite d'une décision, d'un règlement, d'un désistement ou d'une conciliation. Le pourcentage indique, par tranche de 12 mois, la proportion des dossiers fermés et le délai moyen pour ce faire.

30. L'annexe 6, à la page 101, présente les délais des principales matières de la Section des affaires sociales et de la Section des affaires immobilières.

31. *Ibid.*, note 20, p. 45.

8.3 > COMMISSION D'EXAMEN DES TROUBLES MENTAUX

La Commission d'examen des troubles mentaux est saisie du dossier d'une personne accusée d'un délit dès qu'en raison de troubles mentaux, un tribunal judiciaire (Cour supérieure, Cour du Québec et certaines cours municipales) rend à son endroit un verdict d'inaptitude à subir son procès ou de non-responsabilité criminelle.

S'il s'agit d'un verdict d'inaptitude à subir son procès, la Commission doit déterminer si cette personne est devenue apte à le subir et décider des mesures à prendre pour assurer la protection du public et le maintien de son aptitude, le cas échéant, jusqu'à son retour devant le tribunal judiciaire. Dans le cas d'un verdict de non-responsabilité criminelle, elle doit se prononcer sur l'importance du risque que cette personne représente et, si ce risque est important, décider des mesures à prendre pour assurer la sécurité du public tout en tenant compte des besoins de cette personne, notamment sur le plan de sa réinsertion sociale. La Commission a la responsabilité de trouver le juste équilibre entre deux droits fondamentaux : la liberté de l'individu et la sécurité du public. Les questions soulevées sont complexes, et les décisions rendues ont des répercussions déterminantes. La Commission peut en effet ordonner, soit la libération inconditionnelle, soit la libération avec conditions, soit la détention de cette personne. Ses décisions sont exécutoires au même titre que celles d'un tribunal judiciaire. Les appels de ses décisions sont interjetés directement devant la Cour d'appel du Québec.

Depuis les modifications récentes apportées au *Code criminel* par la *Loi modifiant le Code criminel « troubles mentaux » et modifiant d'autres lois en conséquence*³², la Commission peut rendre des ordonnances d'évaluation, ajourner des audiences et prévoir des mesures protégeant l'identité des victimes et des témoins. La Commission doit d'ailleurs, dans certains cas, délivrer d'office une ordonnance interdisant la publication ou la communication de renseignements permettant d'identifier une victime ou un témoin mineurs. Elle a aussi l'autorité de prolonger les délais de révision, dans des circonstances bien précises, jusqu'à un maximum de 24 mois. Finalement, elle a la compétence de recommander au tribunal judiciaire de suspendre les procédures dans le cas d'une personne jugée inapte à subir son procès et qui, selon toute vraisemblance, ne deviendra jamais apte à le subir. Une telle recommandation ne peut toutefois être faite que dans la mesure où la Commission est convaincue que cette personne ne représente pas un danger important pour la sécurité du public.

En 2006-2007, 555 dossiers ont été ouverts en cette matière, ce qui représente une hausse significative de 18 % par rapport à l'année précédente, alors que 471 dossiers ont été fermés. Avant qu'un dossier puisse être fermé, la Commission est souvent appelée à revoir l'accusé à plusieurs reprises en audience et à rendre de nouvelles décisions impliquant sa détention ou sa libération conditionnelle. Elle le revoit en audience annuellement et autant de fois qu'un changement significatif de son état mental est invoqué. Cette situation explique que 1 296 dossiers étaient en inventaire au 31 mars 2007.

32. L.C. 2005, c. 22 entrée en vigueur le 30 juin 2005 et le 2 janvier 2006 selon les dispositions.

Les audiences en Commission d'examen des troubles mentaux doivent être tenues promptement et se déroulent habituellement dans les locaux de l'établissement où l'accusé est gardé ou à l'endroit où son suivi clinique est effectué, soit généralement un centre hospitalier. En 2006-2007, 1 710 audiences ont eu lieu, ce qui traduit une hausse de 8%. Cela s'explique, entre autres, par les nouveaux recours en Commission d'examen et par l'augmentation du nombre de demandes de révision par les hôpitaux.

TABLEAU 11 > Statistiques opérationnelles de la Commission d'examen des troubles mentaux

	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers en inventaire	Audiences tenues
2006-2007	555	471	1 296	1 710
2005-2006	469	459	1 212	1 586
2004-2005	459	397	1 202	1 602

> **DÉLAIS PROCÉDURAUX**

En règle générale, les délais prescrits par la Loi sont respectés à moins d'une circonstance exceptionnelle, telle une demande de remise par les représentants des hôpitaux ayant la garde des accusés, par une autre partie ou en raison de l'incapacité des accusés d'être présents à l'audience. En 2006-2007, la Commission n'a reçu aucune demande de prolongation du délai de mise au rôle lors d'une révision. Les délais de la première audience tenue sont présentés ci-après.

Audience tenue à la suite d'un verdict

La première audience de la Commission à la suite d'un verdict de non-responsabilité criminelle ou d'inaptitude à subir un procès doit être tenue à l'intérieur des délais suivants :

- > 45 jours si le tribunal judiciaire n'a pas rendu de décision concernant la remise en liberté ou la détention de l'accusé ;
- > 90 jours dans le cas où le tribunal judiciaire a rendu une décision de cette nature ;
- > tout autre délai de moins de 90 jours que le tribunal judiciaire fixe (cas très rares).

Révision annuelle

Tant que l'accusé n'est pas libéré inconditionnellement ou jugé apte à subir son procès, une révision doit être tenue dans les 12 mois après la première audience suivant un verdict et, par la suite, à l'intérieur de chaque période de 12 mois qui suit une décision de la Commission. Ce délai peut être prolongé jusqu'à un maximum de 24 mois, dans des circonstances bien précises.

Révision pour double statut et pour ordonnance intérimaire

La Commission doit aussi tenir une audience dès qu'elle est avisée que la personne faisant l'objet d'une décision de détention s'est vu imposer une peine d'emprisonnement pour un autre délit (les cas de double statut) ou dès qu'une personne fait l'objet d'une ordonnance intérimaire. Le délai est de 30 jours pour l'audience sur double statut. Aucun délai légal n'encadre l'audience à la suite d'une ordonnance intérimaire. La Commission s'est donné comme cible un délai de 30 jours.

Pour toute autre révision

La Commission peut aussi, en tout temps, tenir une audience à la demande de l'accusé ou d'une autre partie. Elle peut le faire de sa propre initiative. Enfin, elle doit tenir une audience dès qu'elle est avisée que le responsable d'un hôpital :

- > a procédé, en vertu d'une délégation de pouvoir, à un resserrement important de la liberté de la personne visée ;
- > demande la révision de la dernière décision rendue.

Aucun délai légal n'encadre ces audiences. La Commission s'est donné comme cible un délai administratif de 30 jours.

TABLEAU 12 > Délai moyen pour tenir les audiences de la Commission d'examen des troubles mentaux

Type d'audience	Délai cible (jours)	2006-2007 Délai moyen	2005-2006 Délai moyen	2004-2005 Délai moyen
À la suite d'un verdict :				
En l'absence d'une décision du tribunal judiciaire	45	70	46	37
En présence d'une décision du tribunal judiciaire	90	86	69	60
Révision annuelle	365	368	364	360
Révision pour double statut	30	s/o	22	s/o
Révision pour ordonnance intérimaire	30	37	42	40
Autres révisions	30	54	60	60

9 > UTILISATION DES RESSOURCES

9.1 > RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2007, l'effectif total autorisé du Tribunal s'établissait à 258 postes réguliers et 12 postes occasionnels, ce qui représente une diminution de 2 postes équivalents à temps complet (ETC) depuis le 31 mars 2006. L'effectif se répartit entre Québec et Montréal de la façon suivante : 131 ETC autorisés, représentant 49 % de l'effectif total, sont affectés au siège du Tribunal, à Québec, pour assumer des fonctions opérationnelles, d'administration et de gestion, et 139 ETC autorisés, représentant 51 % de l'effectif total, sont affectés à Montréal pour assumer en grande majorité des activités opérationnelles. L'effectif utilisé en 2006-2007 respecte l'enveloppe autorisée.

TABLEAU 13 > Répartition de l'effectif autorisé

Catégorie	Postes en 2006-2007			
	Nommés en vertu de la <i>Loi sur la fonction publique</i>		Nommés par décret du gouvernement	
Personnel d'encadrement	11	4 %	–	–
Professionnel	30	11 %	–	–
Fonctionnaire	120	45 %	–	–
Personnel occasionnel	12	4 %	–	–
Total partiel	173	64 %	–	–
Membre exerçant la fonction de juge administratif à temps plein	–	–	97	36 %
Total	270 (100 %)			

L'effectif autorisé pour le personnel nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique* est en décroissance constante depuis quelques années. En effet, il est passé de 178 en 2004-2005 à 173 en 2006-2007. Compte tenu des règles régissant le recrutement des emplois qui influent sur l'effectif régulier et total autorisé pour l'exercice financier 2006-2007, le Tribunal prévoit devoir composer avec une nouvelle réduction de 5 ETC en 2007-2008. Cela résulte du nombre de départs à la retraite prévus et du taux modulé déterminé par le Conseil du trésor.

À cet effectif s'ajoute un nombre autorisé de 31 postes de juges administratifs à temps partiel nommés par décret du gouvernement. La situation réelle diffère, comme le démontre le tableau 14 illustrant l'évolution de l'effectif en poste, par catégorie, pour les trois dernières années.

TABLEAU 14 > Effectif en poste au 31 mars

Catégorie	2007	2006	2005
Personnel d'encadrement	9	10	10
Professionnel	27	29	29
Fonctionnaire	111	116	120
Personnel occasionnel	19	17	12
Total partiel	166	172	171
Membre exerçant la fonction de juge administratif à temps plein	87	77	83
Total	253	249	254

De même, le nombre de membres en poste exerçant la fonction de juge administratif à temps partiel s'élève à 26 et est stable depuis deux ans.

Formation du personnel

Le Tribunal mise sur le développement continu des compétences de son équipe. Dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*³³, le Tribunal a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation. Au cours de l'année 2006, il a consacré 551 580 \$, soit 3 % de sa masse salariale, à des activités visant le développement des compétences.

Santé et sécurité des personnes au travail et qualité de vie au travail

Le Tribunal reconnaît l'importance pour son équipe de bénéficier d'un milieu de vie de qualité, qui favorise la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes. Il l'affirme d'ailleurs à l'intérieur de son *Cadre de gestion sur la santé des personnes au travail* et de sa *Procédure visant à contrer le harcèlement et la violence en milieu de travail*.

Le Tribunal encourage le fonctionnement de divers comités pour mettre en œuvre les mesures visant à améliorer les conditions d'exercice du travail et à protéger la santé des personnes, notamment le comité de santé et de sécurité, l'équipe d'intervention en cas de violence de la part de la clientèle et le groupe de travail sur la reconnaissance. De l'information est disponible concernant, entre autres, l'ergonomie des postes de travail et les pratiques sécuritaires. Diverses activités ont eu lieu au cours de 2006-2007, notamment : une formation fournie à 3 secouristes, une activité de prévention antigrippale (vaccination gratuite), la tenue de 10 sessions de massage sur chaise sur les lieux du travail, un cours de « Mouvements Pilates » organisé, à l'heure du midi, en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles à Montréal.

Le programme d'aide aux employés permet l'accès en tout temps et en toute confidentialité à des services psychologiques. Ce programme témoigne de l'importance qu'accorde le Tribunal à la prévention. Au cours de 2006-2007, 18 personnes ont été soutenues pour être en mesure de faire face à diverses situations à risque ou de mieux composer avec celles-ci, que ce soit au travail ou dans leur vie personnelle.

33. L.R.Q., c. D-7.1.

Le Tribunal s'est également préparé à une éventuelle menace de pandémie d'influenza de manière à être prêt à réagir. Il s'est doté d'un plan de continuité des affaires et d'un plan de communication qui répondent aux exigences gouvernementales en cette matière, notamment par la formation d'un comité de crise, la détermination des services essentiels devant être maintenus, l'examen des possibilités de redéploiement de son personnel et de réorganisation du travail, les mesures préventives pour la santé de ses ressources, la gestion de l'absentéisme et de la présence au travail et la circulation de l'information en situation de crise.

Pour une deuxième année consécutive, le Tribunal a dédié officiellement une semaine à la reconnaissance au travail. En plus de souligner la contribution de 6 personnes ayant accumulé 25 ans de service et de 13 personnes ayant quitté pour la retraite durant la dernière année, le personnel a pu participer à diverses activités organisées par et pour les différentes équipes de travail. Ces moments ont permis d'apprécier la contribution de chacun à la réalisation et à l'atteinte des objectifs du Tribunal. Enfin, diverses mesures sont offertes annuellement telles que l'aménagement du temps de travail et le régime d'horaire variable.

9.2 > RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Dans le cadre de la planification stratégique du Tribunal et du plan d'action qui en découle, plusieurs projets informatiques, réalisés en cours d'exercice, ont permis de maintenir et de consolider le niveau quant au service et au soutien fournis aux utilisateurs afin de mieux servir les citoyens. En outre, six projets ont particulièrement retenu l'attention :

- > l'élaboration de l'architecture et des dossiers du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) » - livraison 1, soit les fonctions : intervenants, réception et expédition de documents par voie électronique dans le cadre de la démarche de Gouvernement en ligne ;
- > l'analyse du système de gestion des dossiers juridiques du Tribunal (indexation, suivi des dossiers, conservation et repérage à l'aide d'un moteur de recherche) ;
- > la mise à jour de l'analyse de risques et de la catégorisation des actifs informationnels à la suite du plan directeur pluriannuel visant à protéger les données numériques à caractère nominatif ou non et à assurer la sécurité de l'infrastructure technologique ;
- > l'analyse et l'échéancier de la planification de la continuité des services informatiques en fonction de la directive gouvernementale sur la sécurité de l'information numérique ;
- > l'amélioration du site intranet du Tribunal ;
- > l'implantation du système de cheminement des décisions.

9.3 > RESSOURCES FINANCIÈRES

En vertu de la *Loi sur la justice administrative*, le président du Tribunal soumet chaque année au ministre de la Justice les prévisions budgétaires du Tribunal pour l'exercice financier suivant. Ces prévisions sont soumises à l'approbation du gouvernement. Le financement du Tribunal est assuré par un fonds alimenté par diverses sources, soit :

- > les sommes versées par le ministre et prélevées sur les crédits alloués annuellement à cette fin par l'Assemblée nationale ;

- > les sommes versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministre responsable de l'application de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*³⁴, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, selon les modalités de versement et le montant qui sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement;
- > les sommes perçues en application des tarifs afférents aux recours instruits devant le Tribunal.

Les modalités de financement des activités du Tribunal doivent permettre d'assurer :

- > un financement adéquat dans le respect de l'indépendance institutionnelle du Tribunal;
- > des entrées de fonds régulières et suffisantes pour maintenir à un niveau acceptable les liquidités du Tribunal;
- > la détermination équitable de la contribution respective des ministères et organismes intimés.

En 2006-2007, le budget de fonctionnement et le budget d'investissement du Tribunal s'élevaient respectivement à 28 606 300 \$ et à 912 300 \$ pour un total de 29 518 600 \$. Le dépassement des investissements de 218 700 \$ s'explique notamment par les sommes déboursées dans la réalisation du projet « Travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) ». Par contre, le Tribunal a respecté son cadre budgétaire global.

La répartition des différentes sources de financement se trouve dans les états financiers du Tribunal, qui sont reproduits au chapitre « États financiers », en page 65, notamment à la partie « Résultats et Excédent (déficit) cumulé » ainsi que dans les notes complémentaires.

TABLEAU 15 > Produits et charges

	Budget 2006-2007	Réel 2006-2007	Réel 2005-2006	Réel 2004-2005
Produits (revenus)	29 518 600 \$	27 413 789 \$	29 383 322 \$	29 384 344 \$
Charges (dépenses)	28 606 300 \$	28 251 831 \$	27 599 428 \$	27 800 456 \$
Investissements	912 300 \$	1 131 001 \$	694 849 \$	836 448 \$

Exceptionnellement pour l'exercice 2006-2007, le financement exigé des contributeurs a été réduit d'un montant global de 1 600 000 \$ grâce à une appropriation du surplus découlant des économies réalisées et des délais requis pour pourvoir plusieurs postes de juges administratifs devenus vacants, et ce, avant 2006-2007. Cette appropriation de surplus a un effet direct sur la baisse des revenus de 2006-2007 par rapport à ceux de 2005-2006.

Les dépenses réelles de 2006-2007 ont augmenté de 652 400 \$ (2,4 %) par rapport à celles de 2005-2006. Cela s'explique par la nomination de juges administratifs aux postes vacants et par l'augmentation des dépenses pour les frais de déplacement.

34. L.R.Q., c. S-32.001.

10 > EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

10.1 > PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Afin d'assurer une meilleure représentation 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 à l'intention des membres de groupes cibles et des femmes. Les groupes cibles incluent les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Les tableaux suivants présentent, pour le personnel nommé et rémunéré en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, les résultats concernant l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

TABLEAU 16 > Embauche et représentativité

> RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche totale au cours de la période 2006-2007

	Réguliers	Occasionnels ³⁵	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	–	8	9	2

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2007 s'élève à 147.

> REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES³⁶

Taux d'embauche des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Embauche de membres de groupes cibles en 2006-2007					Taux d'embauche par statut d'emploi ³⁷
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	–	–	–	–	–	–	–
Occasionnel	8	3	–	–	–	3	37 %
Étudiant	9	4	–	–	–	4	44 %
Stagiaire	2	–	–	–	–	–	–
Total	19	7	–	–	–	7	37 %
Taux d'embauche par groupe cible³⁸		37 %	–	–	–	37 %	

35. Ces données n'incluent que les nouvelles entrées en fonction en 2006-2007, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

36. L'objectif est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, temporaires, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant de groupes cibles : communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées, afin de hausser leur représentativité dans la fonction publique.

37. Nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale 2006-2007.

38. Nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale 2006-2007.

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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	–	37 %	44 %	–
2005-2006	33 %	75 %	27 %	Inclus dans étudiants
2004-2005 ³⁹	67 %	30 %	61 %	Inclus dans étudiants

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier :
résultats comparatifs au 31 mars de chaque année⁴⁰

Groupes cibles	2007		2006		2005	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	18	12 %	14	9 %	10	7 %
Autochtones	1	0,7 %	–	–	–	–
Anglophones	1	0,7 %	2	0,6 %	9	0,6 %
Personnes handicapées	1	0,7 %	1	1 %	2	1 %
Total	21	14 %	17	11 %	21	13 %

> REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

Taux d'embauche des femmes 2006-2007

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	–	8	8	1	17
Taux d'embauche	–	100 %	89 %	50 %	89 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁴¹	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	9	27	42	69	147
Nombre de femmes en place	4	20	29	60	113
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	44 %	74 %	69 %	87 %	77 %

39. Pour 2004-2005, les résultats excluent les personnes handicapées, puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche.

40. L'objectif est d'atteindre la cible gouvernementale de 9 % pour le taux de représentativité des membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

41. Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

> MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

En matière d'embauche, le Tribunal s'est assuré d'accorder la priorité aux groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitudes lors du recrutement d'employés. Un programme d'accueil personnalisé et institutionnel appliqué à chaque nouvel employé favorise l'intégration du personnel au sein du Tribunal.

10.2 > ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Tribunal adhère au principe de la transparence de l'Administration publique et gère les renseignements personnels nécessaires à sa mission dans le respect des droits des citoyens. Il s'est doté d'une politique et de directives en cette matière et veille à ce qu'elles soient appliquées par l'ensemble de ses juges administratifs et de son personnel. À cette fin, le Tribunal met à la disposition de chacun toute l'information pertinente dans le cours de ses activités tout en s'assurant de la compréhension commune des politiques et directives en vigueur.

Activités de sensibilisation

Le Tribunal mise sur la compétence et le comportement responsable de l'ensemble de son équipe en matière de protection des renseignements personnels. La formation et la sensibilisation du personnel constituent des moyens privilégiés. Une chronique intitulée « La protection des renseignements personnels – ÇA NOUS CONCERNE TOUS », intégrée au journal interne *Le TAQuin* aborde des thèmes d'actualité reliés aux préoccupations de chacun ainsi que diverses questions d'intérêt. Par ailleurs, chaque nouvelle personne qui se joint à son équipe est sensibilisée à ces questions lors d'une séance d'accueil. Quant aux consultants engagés, notamment pour des travaux informatiques, ils sont tenus de connaître les politiques et règles applicables en matière de sécurité de l'information numérique et de souscrire à un engagement de confidentialité.

Demandes d'accès à l'information

Pour mieux refléter la réalité juridique, le Tribunal présente séparément le dénombrement des demandes d'accès reçues en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁴² et celui des demandes qui ont été reçues en vertu du *Code criminel*.

En 2006-2007, le secrétaire du Tribunal, qui est responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, a traité 60 demandes d'accès à des documents. De ce nombre, 54 demandes concernaient des dossiers juridictionnels et 6 visaient des dossiers administratifs. Les réponses à ces demandes ont été transmises dans un délai moyen de 8 jours. Les décisions ont été rendues conformément à la *Loi sur la justice administrative* (articles 15, 89 et 123) et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (articles 9, 53, 54 et 57).

60 demandes : 50 ont été acceptées, 4 partiellement acceptées, 5 refusées et 1 a été dirigée vers un autre organisme public.

42. L.R.Q., c. A-2.1.

Une réponse donnant un accès partiel aux documents a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Cette demande de révision était toujours en traitement au 31 mars 2007.

Par ailleurs, le président de la Commission d'examen des troubles mentaux a traité 12 demandes. Des réponses à celles-ci ont été transmises dans un délai moyen de 19 jours par rapport à 10 jours en 2005-2006. Les décisions ont été rendues conformément au *Code criminel*.

12 demandes : 3 ont été acceptées, 8 partiellement acceptées et 1 refusée.

10.3 > ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, l'éthique est considérée comme un enjeu primordial. Le Tribunal partage cette conviction et estime que toute activité doit s'appuyer sur des valeurs d'éthique organisationnelle adaptées à la mission que la Loi lui confie. Les valeurs véhiculées dans le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*⁴³, visant le personnel nommé et rémunéré en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, cadrent bien avec l'action du Tribunal. Elles ont été diffusées auprès de l'ensemble du personnel, et des formations en ce sens ont été fournies par la répondante à l'éthique.

Conformément aux articles 180 et 181 de la *Loi sur la justice administrative*, le Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec⁴⁴ a été approuvé par décret du gouvernement le 22 mars 2006 et est entré en vigueur le 20 avril 2006. Il est le fruit d'efforts importants déployés par le Tribunal et ses juges administratifs. Ce code énonce les règles de conduite et les devoirs auxquels sont assujettis ceux-ci. Il détermine aussi les activités ou les situations incompatibles avec leur charge ainsi que les règles concernant les fonctions qu'ils peuvent exercer à titre gratuit.

10.4 > POLITIQUE LINGUISTIQUE

Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, le Tribunal adoptait, le 25 mai 2005, sa Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans ses activités. Son contenu démontre l'importance que le Tribunal accorde à la promotion du français. Cette politique a valeur de directive interne et doit être respectée par l'ensemble des juges administratifs et du personnel du Tribunal. Le président s'adjoit un comité permanent pour en assurer l'application et le suivi.

43. F-3.1.1, r. 0.3. Le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* peut être consulté sur le site du ministère du Conseil exécutif sous « Publications ».

44. L'annexe 7, à la page 102, présente le Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal.

10.5 > SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été produite pour le Tribunal en cours d'année. Cependant, les recommandations antérieures ont été intégrées dès leur réception au plan d'action annuel, lequel fait l'objet d'un suivi par le comité de gestion et d'une mise à jour périodique.

10.6 > SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le Tribunal se préoccupe de simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent sa prestation de services. À ce titre, en 2006-2007, il a transmis au ministre de la Justice le *Règlement du Tribunal administratif du Québec* énonçant les règles de procédure révisées – lequel a déjà été présenté au chapitre « Objectifs de gestion et résultats », en page 25 – pour qu'il soit publié à la Gazette officielle du Québec et soumis à l'approbation du gouvernement après une période de consultation de 45 jours.

11 > ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION.....	66
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR.....	66
ÉTATS FINANCIERS	
<i>Résultats et Excédent (déficit) cumulé</i>	67
<i>Bilan</i>	68
<i>Flux de trésorerie</i>	69
<i>Notes complémentaires</i>	70

Rapport de la direction

Les états financiers du Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal ») ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Le Tribunal reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Tribunal, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.



M^e Jacques Forgues
Président



M. Bernard Chartier, CA
Directeur de l'administration
et du Fonds du Tribunal

Québec, le 7 juin 2007

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal ») au 31 mars 2007 et les états des résultats et de l'excédent (déficit) cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Tribunal. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Tribunal au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours des exercices précédents.

Le vérificateur général du Québec



Renaud Lachance, CA

Québec, le 7 juin 2007

Tribunal administratif du Québec

Résultats et Excédent (déficit) cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006	2005
■ PRODUITS			
Contribution du ministère de la Justice	9 463 862 \$	10 315 379 \$	10 481 460 \$
Autres contributions (note 3)	17 200 615	18 275 541	18 525 215
Tarifification	145 965	174 741	216 146
Intérêts sur dépôts bancaires et placements temporaires	410 897	242 999	135 975
Autres	192 450	374 662	25 548
	<u>27 413 789</u>	<u>29 383 322</u>	<u>29 384 344</u>
■ CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	20 215 978	19 768 768	19 870 260
Loyers	3 244 432	3 216 724	3 447 993
Transport et communication	1 419 077	1 292 389	1 181 548
Services professionnels et administratifs	1 630 866	1 591 689	1 530 958
Entretien et réparations	342 531	282 874	248 854
Fournitures et approvisionnements	277 820	291 887	260 802
Amortissement des immobilisations corporelles	530 304	542 197	574 857
Amortissement des actifs incorporels	396 428	385 177	453 055
Intérêts sur la dette à long terme	194 395	227 723	224 954
Autres	–	–	7 175
	<u>28 251 831</u>	<u>27 599 428</u>	<u>27 800 456</u>
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits) avant contributions pour allocations de transition	(838 042)	1 783 894	1 583 888
Contributions pour allocations de transition (note 8c)	–	5 255 700	–
	<u>–</u>	<u>5 255 700</u>	<u>–</u>
■ EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)	(838 042)	7 039 594	1 583 888
■ EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT	2 980 256	(4 059 338)	(5 643 226)
■ EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN	2 142 214 \$	2 980 256 \$	(4 059 338) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Tribunal administratif du Québec

Bilan au 31 mars 2007

	2007	2006	2005
■ ACTIF			
À court terme			
Encaisse (note 12)	7 660 483 \$	8 887 392 \$	6 392 587 \$
Créances et intérêts courus	571 764	384 699	27 812
Frais payés d'avance	126 917	138 993	124 682
Contributions pour allocations de transition à recevoir échéant en deçà d'un an (note 8c)	2 471 728	404 136	—
	<u>10 830 892</u>	<u>9 815 220</u>	<u>6 545 081</u>
Contributions pour allocations de transition à recevoir (note 8c)	2 306 365	4 435 444	—
Immobilisations corporelles (note 4)	2 950 240	3 229 477	3 462 067
Actifs incorporels (note 5)	1 841 734	1 358 225	1 360 964
	<u>17 929 231 \$</u>	<u>18 838 366 \$</u>	<u>11 368 112 \$</u>
■ PASSIF			
À court terme			
Charges à payer et frais courus	2 992 634 \$	3 187 506 \$	2 937 941 \$
Versements sur la dette à long terme (note 7)	247 913	231 735	216 615
Versements sur la provision pour allocations de transition (note 8b)	2 471 728	404 136	242 721
Versements sur la provision pour congés de maladie (note 8d)	430 000	430 000	430 000
	<u>6 142 275</u>	<u>4 253 377</u>	<u>3 827 277</u>
Dette à long terme (note 7)	2 491 402	2 739 315	2 971 050
Provision pour allocations de transition (note 8b)	3 460 618	5 248 509	5 541 797
Provision pour congés de maladie (note 8d)	1 872 739	2 355 849	2 257 247
Contributions reportées	1 819 983	1 261 060	830 079
	<u>15 787 017</u>	<u>15 858 110</u>	<u>15 427 450</u>
■ EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ	<u>2 142 214</u>	<u>2 980 256</u>	<u>(4 059 338)</u>
	<u>17 929 231 \$</u>	<u>18 838 366 \$</u>	<u>11 368 112 \$</u>

Engagements (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le Tribunal



Président



 Directeur de l'administration
et du Fonds du Tribunal

Tribunal administratif du Québec

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006	2005
■ ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	(838 042) \$	7 039 594 \$	1 583 888 \$
Éléments sans incidence sur l'encaisse :			
Amortissement des immobilisations corporelles	530 304	542 197	574 857
Amortissement des actifs incorporels	396 428	387 977	453 055
Amortissement des contributions reportées	(353 377)	(219 019)	(50 921)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	—	(2 440)	—
	<u>(264 687)</u>	<u>7 748 309</u>	<u>2 560 879</u>
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 9)	<u>(514 293)</u>	<u>(5 031 712)</u>	<u>15 434</u>
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	<u>(778 980)</u>	<u>2 716 597</u>	<u>2 576 313</u>
■ ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(361 330)	(300 784)	(152 204)
Acquisitions d'actifs incorporels	(767 164)	(356 833)	(541 508)
Produits de disposition sur immobilisations corporelles	—	2 440	—
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(1 128 494)</u>	<u>(655 177)</u>	<u>(693 712)</u>
■ ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursement de la dette à long terme	(231 735)	(216 615)	(202 484)
Augmentation des contributions reportées	<u>912 300</u>	<u>650 000</u>	<u>881 000</u>
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	<u>680 565</u>	<u>433 385</u>	<u>678 516</u>
■ AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	(1 226 909)	2 494 805	2 561 117
■ ENCAISSE AU DÉBUT	<u>8 887 392</u>	<u>6 392 587</u>	<u>3 831 470</u>
■ ENCAISSE À LA FIN	<u><u>7 660 483</u></u> \$	<u><u>8 887 392</u></u> \$	<u><u>6 392 587</u></u> \$
Informations supplémentaires			
Intérêts payés	195 703 \$	210 823 \$	224 954 \$
Immobilisations corporelles impayées en fin d'exercice	11 066 \$	121 329 \$	112 506 \$
Actifs incorporels impayés en fin d'exercice	171 407 \$	58 634 \$	30 229 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Tribunal administratif du Québec

Notes complémentaires 31 mars 2007

> 1. CONSTITUTION ET FONCTION

Le Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal »), organisme institué en vertu de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., c. J-3), a pour fonction, dans les cas prévus par la loi, de statuer sur les recours formés contre une autorité administrative ou une autorité décentralisée. En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et de la *Loi sur les impôts* (Québec), le Tribunal n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu.

> 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Tribunal, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

Mobilier et équipement de bureau	20 %
Équipement bureautique et informatique	33,33 %
Améliorations locatives :	
Réaménagements majeurs	6,67 %
Autres	10 %

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont composés de logiciels et de frais de développement de systèmes. Ils sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

Frais de développement de systèmes	20 %
Logiciels	33,33 %

Les systèmes en cours de développement seront amortis lorsque les projets seront terminés et qu'ils seront mis en exploitation.

Dépréciation d'actifs à long terme

Lors de circonstances ou d'évènements importants pouvant indiquer une perte de valeur, le Tribunal réévalue la valeur comptable des actifs à long terme. Une perte de valeur existe lorsque la valeur comptable de l'actif excède les flux monétaires futurs non actualisés que procurera cet actif. Le montant de toute perte de valeur représentant l'excédent de la valeur comptable nette sur la juste valeur est imputé aux résultats de l'exercice.

Contributions

Les contributions concernant les opérations courantes du Tribunal sont constatées à titre de produits dans l'exercice au cours duquel elles sont exigibles.

Les contributions relatives aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels sont reportées et amorties au même rythme que les immobilisations corporelles et actifs incorporels auxquels elles se rapportent.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que le Tribunal ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

> 3. AUTRES CONTRIBUTIONS

	2007	2006	2005
Société de l'assurance automobile du Québec	7 746 107 \$	8 313 098 \$	7 633 594 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	7 904 556	8 282 937	8 458 008
Régie des rentes du Québec	1 536 972	1 649 902	1 732 419
Commission de la santé et de la sécurité du travail	12 980	29 604	25 040
Gouvernement du Québec	–	–	676 154
	<u>17 200 615 \$</u>	<u>18 275 541 \$</u>	<u>18 525 215 \$</u>

> 4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2007		2006	2005
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier et équipement de bureau	684 515 \$	597 496 \$	87 019 \$	121 217 \$
Équipement bureautique et informatique	2 246 777	2 005 046	241 731	296 661
Améliorations locatives				
Réaménagements majeurs	4 035 992	1 792 774	2 243 218	2 512 284
Autres	569 958	191 686	378 272	299 315
	<u>7 537 242 \$</u>	<u>4 587 002 \$</u>	<u>2 950 240 \$</u>	<u>3 462 067 \$</u>

> 5. ACTIFS INCORPORELS

	2007		2006	2005
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Frais de développement de systèmes	3 579 882 \$	1 863 317 \$	1 716 565 \$	1 167 422 \$
Logiciels	1 058 223	933 054	125 169	190 803
	<u>4 638 105 \$</u>	<u>2 796 371 \$</u>	<u>1 841 734 \$</u>	<u>1 360 964 \$</u>

Les frais de développement de systèmes incluent des systèmes en cours de développement. Les systèmes, au montant de 952 470 \$ au 31 mars 2007 (520 770 \$ en 2006 et 450 690 \$ en 2005), n'ont pas été amortis au cours de l'exercice.

> 6. EMPRUNT BANCAIRE

Le Tribunal dispose d'un crédit rotatif autorisé de 2 000 000 \$ auprès du Gouvernement du Québec. Cette facilité sera renouvelable en mars 2010. Aux 31 mars 2007, 2006 et 2005, cette facilité était inutilisée.

> 7. DETTE À LONG TERME

	2007	2006	2005
Emprunts de la Société immobilière du Québec, taux fixes de 6,31 % et 7,05 %, remboursables par versements mensuels de 35 620 \$ en capital et intérêts, échéant jusqu'en avril 2016	2 739 315 \$	2 971 050 \$	3 187 665 \$
Moins : versements échéant en deçà d'un an	247 913	231 735	216 615
	<u>2 491 402 \$</u>	<u>2 739 315 \$</u>	<u>2 971 050 \$</u>

La juste valeur de la dette à long terme est supérieure d'environ 200 000 \$ à sa valeur comptable. La juste valeur a été déterminée au moyen de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs selon les taux d'intérêt actuels pour des emprunts comportant des conditions et des échéances semblables.

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2008 : 247 913 \$	2009 : 265 225 \$	2010 : 283 749 \$
2011 : 303 571 \$	2012 : 324 782 \$	

> 8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

a) Régimes de retraite

Le personnel et les membres du personnel du Tribunal participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Tribunal imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 990 908 \$ (2006 : 938 677 \$; 2005 : 652 170 \$). Les obligations du Tribunal envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

De plus, certains membres du Tribunal ne participent à aucun des régimes de retraite gouvernementaux. En remplacement, ils reçoivent une somme équivalente à la participation de l'employeur au régime de retraite pour la durée de leur contrat. Les montants versés à ce titre et imputés aux résultats de l'exercice s'élèvent à 7 548 \$ (2006 : 11 212 \$; 2005 : 19 230 \$).

b) Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux membres à temps plein autres que ceux en congé sans solde total de la fonction publique, en poste au 31 décembre 2005, qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des membres du Tribunal*, cette allocation correspond à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2007	2006	2005
Solde au début	5 652 645 \$	5 784 518 \$	5 896 786 \$
Charge de l'exercice	347 718	284 247	242 667
Diminutions dues aux changements de situation	–	(173 399)	(241 714)
Prestations versées au cours de l'exercice	(68 017)	(242 721)	(113 221)
	<u>5 932 346</u>	<u>5 652 645</u>	<u>5 784 518</u>
Moins : versements échéant en deçà d'un an	2 471 728	404 136	242 721
Solde à la fin	<u>3 460 618 \$</u>	<u>5 248 509 \$</u>	<u>5 541 797 \$</u>

c) Contributions pour allocations de transition à recevoir

En vertu du décret du gouvernement du Québec de juin 2005, les contributeurs du Tribunal devront verser une somme de 5 255 700 \$ concernant les allocations de transition à payer. Au 31 mars 2006, une somme à recevoir a été enregistrée et la contrepartie a été constatée dans les produits à l'état des résultats. Ces sommes seront versées à la demande du Tribunal.

	2007	2006	2005
Solde au début	4 839 580 \$	– \$	– \$
Enregistrement des contributions à recevoir	–	5 255 700	–
Diminutions afférentes à la diminution de la provision pour allocations de transition	–	(173 399)	–
Contributions reçues au cours de l'exercice	(61 487)	(242 721)	–
	4 778 093	4 839 580	–
Moins : contributions échéant en deçà d'un an	2 471 728	404 136	–
Solde à la fin	2 306 365 \$	4 435 444 \$	– \$

d) Provision pour congés de maladie

	2007	2006	2005
Solde au début	2 785 849 \$	2 687 247 \$	2 730 373 \$
Charge de l'exercice	423 715	537 548	400 051
Prestations versées au cours de l'exercice	(906 825)	(438 946)	(443 177)
	2 302 739	2 785 849	2 687 247
Moins : versements estimés en deçà d'un an	430 000	430 000	430 000
Solde à la fin	1 872 739 \$	2 355 849 \$	2 257 247 \$

> 9. FLUX DE TRÉSORERIE

	2007	2006	2005
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :			
Créances et intérêts courus	(187 065) \$	(356 887) \$	8 672 \$
Frais payés d'avance	12 076	(14 311)	(93 737)
Contributions pour allocations de transition à recevoir	61 487	(4 839 580)	–
Charges à payer et frais courus	(197 382)	212 337	255 893
Provision pour allocations de transition	279 701	(131 873)	(112 268)
Provision pour congés de maladie	(483 110)	98 602	(43 126)
	(514 293) \$	(5 031 712) \$	15 434 \$

> 10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Tribunal est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Tribunal n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

> 11. ENGAGEMENTS

Baux

Le Tribunal est partie à des baux pour la location d'équipements. En vertu de ces baux, dont les échéances varient de 2008 à 2012, le Tribunal s'est engagé à verser un montant de 193 461 \$. Le loyer annuel minimal pour les cinq prochains exercices s'établit comme suit :

2008 :	51 708 \$	2009 :	51 708 \$	2010 :	48 179 \$
2011 :	37 273 \$	2012 :	4 593 \$	Total :	193 461 \$

> 12. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

L'encaisse porte intérêt au taux de base moins 2,25 % pour les exercices terminés les 31 mars 2007, 2006 et 2005.

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur de la dette à long terme est divulguée à la note 7.

Risque d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt – fixes) de même que sur la trésorerie et les équivalents de trésorerie du Tribunal (risque de flux de trésorerie lié aux taux d'intérêt – variables).

Les emprunts auprès de la Société immobilière du Québec sont à des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, le risque auquel est exposé le Tribunal sur ces emprunts est minime compte tenu que le Tribunal envisage de les conserver jusqu'à l'échéance.

> 13. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres des états financiers de 2006, 2005 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2007.



Annexes

RECOURS AU TRIBUNAL – ORGANISMES OU PERSONNES DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE

LOI

ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE

> Section des affaires sociales

En matière de sécurité ou soutien du revenu, d'aide et d'allocations sociales

<i>Loi sur les allocations d'aide aux familles</i> L.R.Q., c. A-17, a. 20	Régie des rentes du Québec
<i>Loi sur l'assurance parentale</i> L.R.Q., c. A-29.011, a. 40	Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> L.R.Q., c. E-20.1, a. 48	Office des personnes handicapées du Québec
<i>Loi sur les prestations familiales</i> L.R.Q., c. P-19.1, a. 28	Régie des rentes du Québec
<i>Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale</i> L.R.Q., c. S-32.001, a. 132, 139	Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<i>Loi sur l'aide aux personnes et aux familles</i> L.R.Q., c. A-13.1.1, a. 112, 118	Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<i>Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris</i> L.R.Q., c. O-2.1, a. 18	Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 517	Régie de l'assurance maladie du Québec ou établissement de services de santé et de services sociaux désigné par règlement
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 162	Régie de l'assurance maladie du Québec ou établissement de services de santé et de services sociaux désigné par règlement
<i>Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec</i> L.R.Q., c. S-11.011, a. 16.4	Société de l'assurance automobile du Québec (à titre de mandataire du ministre des Transports)
<i>Loi sur les impôts</i> L.R.Q., c. I-3, a. 1029.8.61.41	Régie des rentes du Québec

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
En matière de protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui	
<i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i> L.R.Q., c. P-38.001, a. 21	Aucun, sauf les cas où il y a une décision prise en vertu de cette loi par un médecin d'un établissement de services de santé et de services sociaux
En matière de mesures visant un accusé qui fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou qui a été déclaré inapte à subir son procès	
<i>Code criminel</i> L.R.C. (1985), c. C-46, a. 672.38 ss	Aucun
En matière de services de santé et de services sociaux, d'éducation et de sécurité routière	
<i>Loi sur l'assurance médicaments</i> L.R.Q., c. A-29.01, a. 68	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur l'assurance maladie</i> L.R.Q., c. A-29, a. 18.4 ou 50	Régie de l'assurance maladie du Québec
<i>Charte de la langue française</i> L.R.Q., c. C-11, a. 83.4	Personne désignée par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 202.6.11	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 1°	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Loi sur l'enseignement privé</i> L.R.Q., c. E-9.1, a. 121.1	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> L.R.Q., c. E-20.1, a. 20	Office des personnes handicapées du Québec
<i>Loi sur l'instruction publique</i> L.R.Q., c. I-13.3, a. 34.7	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Loi sur les laboratoires médicaux, la conservation des organes, des tissus, des gamètes et des embryons et la disposition des cadavres</i> L.R.Q., c. L-02, a. 41	Ministre de la Santé et des Services sociaux

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> L.R.Q., c. S-2.1, a. 120, alinéa 1	Aucun (requête au TAQ afin de démettre de ses fonctions auprès d'un établissement le médecin qui y est responsable des services de santé)
<i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> L.R.Q., c. S-2.1, a. 120, alinéa 2	Personne qui exploite un centre hospitalier ou un centre local de services communautaires
<i>Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance</i> L.R.Q., c. S-4.1.1, a. 104	Ministre de la Famille
<i>Loi sur les services préhospitaliers d'urgence</i> L.R.Q., c. S-6.2, a. 57	Agence de la santé et des services sociaux ou instance locale d'un réseau local de services de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 27	Établissement de services de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 7, alinéa 7	Établissement de services de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 132	Conseil d'administration d'un centre hospitalier
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 148, 530.16, 530.67 ou 530.97	Aucun (requête en contestation ou annulation de toute élection)
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 48, 59	Aucun (requête en contestation ou annulation de toute élection)
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 205, 252, 253, 259.8	Directeur des services professionnels ou conseil d'administration d'un établissement de services de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 346.0.16	Agence de la santé et des services sociaux

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 450	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 148	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 453	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 182.1	Ministre de la Santé et des Services sociaux
En matière de régime de rentes	
<i>Loi sur le régime de rentes du Québec</i> L.R.Q., c. R-9, a. 188	Régie des rentes du Québec
En matière d'indemnisation	
<i>Loi sur les accidents du travail</i> L.R.Q., c. A-3, a. 65	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le taux de diminution de capacité de travail)
<i>Loi visant à favoriser le civisme</i> L.R.Q., c. C-20, a. 20	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le taux de diminution de capacité de travail)
<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i> L.R.Q., c. I-6, a. 15	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le taux de diminution de capacité de travail)
<i>Loi sur les accidents du travail</i> L.R.Q., c. A-3, a. 65	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le droit à une compensation ou le quantum d'une compensation)

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi visant à favoriser le civisme</i> L.R.Q., c. C-20, a. 20	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le droit à une compensation ou le quantum d'une compensation)
<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i> L.R.Q., c. I-6, a. 15	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant le droit à une compensation ou le quantum d'une compensation)
<i>Loi sur les accidents du travail</i> L.R.Q., c. A-3, a. 65	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant la recevabilité d'une demande d'un proche d'une victime d'un acte criminel pour les services de réadaptation psychothérapeutique)
<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i> L.R.Q., c. I-6, a. 5.1	Commission de la santé et de la sécurité du travail (concernant la recevabilité d'une demande d'un proche d'une victime d'un acte criminel pour les services de réadaptation psychothérapeutique)
<i>Loi sur les accidents du travail</i> L.R.Q., c. A-3, a. 65	Commission de la santé et de la sécurité du travail
<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'amiantose ou de silicose dans les mines et les carrières</i> L.R.Q., c. I-7, a. 12	Commission de la santé et de la sécurité du travail
<i>Loi sur l'assurance automobile</i> L.R.Q., c. A-25, a. 83.49	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Loi sur l'assurance automobile</i> L.R.Q., c. A-25, a. 83.67	Société de l'assurance automobile du Québec et Commission de la santé et de la sécurité du travail (décision conjointe)
<i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> L.R.Q., c. A-3.001, a. 450	Société de l'assurance automobile du Québec et Commission de la santé et de la sécurité du travail (décision conjointe)
<i>Loi sur la santé publique</i> L.R.Q., c. S-2.2, a. 76	Ministre de la Santé et des Services sociaux
En matière d'immigration	
<i>Loi sur l'immigration au Québec</i> L.R.Q., c. I-0.2, a. 17	Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
> Section des affaires immobilières	
<i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> L.R.Q., c. A-19.1, a. 117.7	Évaluateur agréé mandaté par une municipalité locale
<i>Loi sur l'Assemblée nationale</i> L.R.Q., c. A-23.1, a. 68	Aucun (fixation de l'indemnité par le TAQ lorsque le gouvernement, un ministère ou un organisme public acquiert un immeuble appartenant en tout ou en partie à un député)
<i>Loi sur les biens culturels</i> L.R.Q., c. B-4, a. 43	Aucun (requête du ministre de la Culture et des Communications et de la Condition féminine ou de la personne intéressée pour faire fixer l'indemnité)
<i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal</i> L.R.Q., c. C-37.01, a. 104	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec</i> L.R.Q., c. C-37.02, a. 97	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur les compétences municipales</i> L.R.Q., c. C-47.1, a. 74	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur les compétences municipales</i> L.R.Q., c. C-47.1, a. 107	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur l'expropriation</i> L.R.Q., c. E-24	Aucun (demande de fixation d'une indemnité)
<i>Loi sur la fiscalité municipale</i> L.R.Q., c. F-2.1, Chapitre X	Organisme municipal responsable de l'évaluation (OMRÉ)
<i>Loi sur le régime des eaux</i> L.R.Q., c. R-13, a. 13	Aucun (dommages-intérêts fixés par le TAQ pour un préjudice résultant de la trop grande élévation des écluses ou autrement)
<i>Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec</i> L.R.Q., c. R-13.1, a. 45, 137, 191.29	Aucun (détermination de ce qu'est un avantage direct ou une indemnité appropriée par le TAQ)
<i>Charte de la Ville de Montréal</i> L.R.Q., c. C-11.4, Annexe C, a. 184 et 192	Aucun (demande de fixation d'une indemnité au TAQ par le propriétaire ou par la Ville de Montréal)
<i>Charte de la Ville de Québec</i> L.R.Q., c. C-11.5, Annexe C, a. 56 et 86	Aucun (demande de fixation d'une indemnité au TAQ par le propriétaire ou par la Ville de Québec)

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<p><i>Loi concernant la reconstruction et le réaménagement de territoires affectés par les pluies diluviennes survenues les 19 et 20 juillet 1996 dans la région du Saguenay–Lac-St-Jean</i> L.Q. 1997, chap. 60, a. 13</p>	<p>Aucun (demande de fixation d’une indemnité au TAQ par le propriétaire, le locataire, l’occupant de bonne foi ou le ministre des Transports)</p>
<p><i>Loi concernant la Ville de Varennes</i> L.Q. 1997, c. 106 (Privée), a. 9</p>	<p>Aucun (demande de fixation de l’indemnité au TAQ par un propriétaire riverain, locataire ou titulaire d’un droit réel)</p>
<p><i>Loi concernant la Ville de Saint-Basile-le-Grand</i> L.Q. 1999, c. 97 (Privée), a. 9</p>	<p>Aucun (requête pour fixer une indemnité ou le montant de la contrepartie d’un échange par un propriétaire, locataire ou titulaire d’un droit réel)</p>
<p><i>Loi concernant la Ville de Contrecoeur</i> L.Q. 2002, c. 95 (Privée), a. 9</p>	<p>Aucun (requête pour fixer une indemnité ou le montant de la contrepartie d’un échange par un propriétaire, locataire ou titulaire d’un droit réel)</p>
<p><i>Loi concernant la Ville de Brownsburg-Chatham, la Ville de Lachute et la Municipalité de Wentworth-Nord</i> L.Q. 2004, c. 46 (Privée), a. 10</p>	<p>Aucun (requête pour fixer une indemnité ou le montant de la contrepartie d’un échange par un propriétaire, locataire ou titulaire d’un droit réel)</p>
<p><i>Loi concernant Pipeline Saint-Laurent</i> L.Q. 2005, c. 56 (Privée), a. 1</p>	<p>Aucun (demande de fixation d’une indemnité)</p>
<p>> Section du territoire et de l’environnement</p>	
<p><i>Loi sur l’acquisition de terres agricoles par des non-résidents</i> L.R.Q., c. A-4.1, a. 34</p>	<p>Commission de protection du territoire agricole du Québec</p>
<p><i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal</i> L.R.Q., c. C-37.01, a. 159.2</p>	<p>Directeur du service responsable de l’assainissement de l’atmosphère ou tout autre fonctionnaire de la Communauté métropolitaine de Montréal</p>
<p><i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal</i> L.R.Q., c. C-37.01, a. 159.14</p>	<p>Communauté métropolitaine de Montréal ou directeur de service</p>
<p><i>Charte de la Ville de Québec</i> L.R.Q., c. C-11.5, a. 104</p>	<p>Ville de Québec, comité exécutif ou directeur de service de la Ville de Québec</p>

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Charte de la Ville de Gatineau</i> L.R.Q., c. C-11.1, a. 66	Ville de Gatineau, comité exécutif ou directeur de service de la Ville de Gatineau
<i>Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles</i> L.R.Q., c. P-41.1, a. 21.1	Commission de protection du territoire agricole du Québec
<i>Loi sur la publicité le long des routes</i> L.R.Q., c. P-44, a. 10.1	Ministre des Transports
<i>Loi sur la conservation du patrimoine naturel</i> L.R.Q., c. C-61.01, a. 24, 64	Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
<i>Loi sur la qualité de l'environnement</i> L.R.Q., c. Q-2, a. 96	Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
<i>Loi sur les pesticides</i> L.R.Q., c. P-9.3, a. 68	Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
<i>Loi sur la sécurité des barrages</i> L.R.Q., c. S-3.1.01, a. 12, 14, 17, 23, 25	Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
<i>Loi sur la voirie</i> L.R.Q., c. V-9, a. 27	Ministre des transports
> Section des affaires économiques	
<i>Loi sur les agents de voyages</i> L.R.Q., c. A-10, a. 13.2	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur l'aquaculture commerciale</i> L.R.Q., c. A-20.2, a. 48	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture</i> L.R.Q., c. A-23.001, a. 45	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur les assurances</i> L.R.Q., c. A-32, a. 366	Autorité des marchés financiers
<i>Loi sur le Bureau d'accréditation des pêcheurs et des aides-pêcheurs du Québec</i> L.R.Q., c. B-7.1, a. 17	Bureau d'accréditation des pêcheurs et des aides-pêcheurs du Québec
<i>Loi sur le cinéma</i> L.R.Q., c. C-18.1, a. 154	Régie du cinéma
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 2	Société de l'assurance automobile du Québec

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur les compagnies</i> L.R.Q., c. C-38, a. 123.145	Registraire des entreprises
<i>Loi sur les coopératives de services financiers</i> L.R.Q., c. C-67.3, a. 25.1	Autorité des marchés financiers
<i>Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre</i> L.R.Q., c. D-8.1, a. 26	Ministre de la Culture et des Communications et de la Condition féminine
<i>Loi sur les établissements d'hébergement touristique</i> L.R.Q., c. E-14.2, a. 15	Ministre du Tourisme
<i>Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles rembourrés</i> L.R.Q., c. M-5, a. 26	Inspecteur en chef nommé par le ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
<i>Loi sur les mesureurs de bois</i> L.R.Q., c. M-12.1, a. 22	Ministre des Ressources naturelles et de la Faune
<i>Loi sur le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation</i> L.R.Q., c. M-14, a. 36.14, 36.16	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche</i> L.R.Q., c. M-35.1, a. 191.1	Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
<i>Loi sur les pêcheries commerciales et la récolte commerciale de végétaux aquatiques</i> L.R.Q., c. P-9.01, a. 21	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les producteurs agricoles</i> L.R.Q., c. P-28, a. 51.1	Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
<i>Loi sur les produits alimentaires</i> L.R.Q., c. P-29, a. 17	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les produits et les équipements pétroliers</i> L.R.Q., c. P-29.1, a. 34 et 46	Ministre des Ressources naturelles et de la Faune
<i>Loi sur la protection du consommateur</i> L.R.Q., c. P-40.1, a. 339	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur la protection sanitaire des animaux</i> L.R.Q., c. P-42, a. 55.35	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur le recours collectif</i> L.R.Q., c. R-2.1, a. 35	Fonds d'aide aux recours collectifs
<i>Loi sur le recouvrement de certaines créances</i> L.R.Q., c. R-2.2, a. 36	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux</i> L.R.Q., c. R-6.1, a. 40.1	Régie des alcools, des courses et des jeux
<i>Loi sur les régimes complémentaires de retraite</i> L.R.Q., c. R-15.1, a. 243	Régie des rentes du Québec
<i>Loi sur les régimes supplémentaires de rentes</i> L.R.Q., c. R-17, a. 22.3	Régie des rentes du Québec
<i>Loi sur la sécurité dans les sports</i> L.R.Q., c. S-3.1, a. 53.1	Régie des alcools, des courses et des jeux
<i>Loi sur la Société des alcools du Québec</i> L.R.Q., c. S-13, a. 36	Régie des alcools, des courses et des jeux
<i>Loi sur les sociétés agricoles et laitières</i> L.R.Q., c. S-23, a. 5.7	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les sociétés d'horticulture</i> L.R.Q., c. S-27, a. 18	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne</i> L.R.Q., c. S-29.01, a. 251	Autorité des marchés financiers
<i>Loi sur la transformation des produits marins</i> L.R.Q., c. T-11.01, a. 22	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi concernant les services de transport par taxi</i> L.R.Q., c. S-6.01, a. 85	Commission des transports du Québec
<i>Loi sur les transports</i> L.R.Q., c. T-12, a. 51	Commission des transports du Québec
<i>Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre</i> L.R.Q., c. D-7.1, a. 23.1	Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<i>Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds</i> L.R.Q., c. P-30.3, a. 38	Commission des transports du Québec
<i>Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport</i> L.R.Q., c. P-9.001, a. 21	Personne désignée par le ministre des Transports

MEMBRES DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

En 2006-2007, 13 nouveaux membres à temps plein ont été nommés⁴⁵. Au 31 mars 2007, le Tribunal comptait 87 membres à temps plein, ainsi que 26 membres à temps partiel.

> **Section des affaires sociales (59):**

Joseph Anglade	Jean-Claude Lafleur
Chahé-Philippe Arslanian	Yves Lafontaine
Dominique Audet	Robert Lalande
Claire E. Auger	Sylviane Lalonde
Hélène Beaumier	Daniel Lamonde, vice-président
Claude D. Beaurivage	François Landry
Lorraine Bégin	Michel Laporte
Joseph-Arthur Bergeron	Martine Lavoie
Suzanne Bérubé	Lucie Le François
Lise Bibeau	Lucien LeBlanc, président de la CETM
Lina Bisson Jolin	Gilles Légaré
Louise Blain	Suzanne Lemire
Presha Bottino	Robert Lessard
Michel Brisson	Anne Leydet
François Brunet	Dominique Marcil
Jocelyn Carpentier	Julie Masson
Bernard Cohen	Paul Mercure
Michel Daviault	Lise Nadeau
Andrée Ducharme	Claude Ouellette
Jean-Marc Dufour	Stella Phaneuf
Colette Fortier	Mathieu Proulx
Nicole Fournier	Huguette Rivard
Hélène Gouin	Daniel Roberge
Pierre Goulet	Médard Saucier
Louise Hamel	Jean-Luc St-Hilaire
Daniel Harvey	Solange Tardy
Jean Hérard	Isabelle Towner
Yolène Jumelle	Christine Truesdell
Ginette-Hélène Labrosse	Georges Wurtele, directeur de la conciliation
Odette Lacroix	

45. La répartition est la suivante: 8 à la Section des affaires sociales, 3 à la Section des affaires immobilières et 2 à la Section du territoire et de l'environnement.

> **Section des affaires sociales (suite) – temps partiel (26) :**

Jean-Marie Albert	Jean-François Lacerte
Reiner Banken	Lionel Lambert
Philip R. Beck	Jean-Yves Larochelle
Michèle Bélanger	Louise Maltais
Louise M. Blain	Bernard-Stanley Ménard
Jules Brodeur	Pierre Migneault
Pierre Carpentier	Georges Painchaud
Marcel Courtemanche	Louis-Joseph Papineau
Jacques Drouin	Louis Roy
Marie Dubreuil-Charrois	Charles Taschereau
Ginette Grégoire	Gilles Thériault
Pierre Hélie	Jacques W. Vézina
Jacques Labrie	André Villeneuve

> **Section des affaires immobilières (21) :**

Christian Beaudoin	Mathieu L'Écuyer
Denis Bisson	Paul Laliberté
Claude A. Chevalier	Guy Martineau
Réal Collin	Gérard Ouellet
Claude de Champlain	Christiane Paquin Lebel
Hélène de Kovachich	Véronique Pelletier
Jacques Forgues, président du Tribunal	Jean-Noël Potvin
Guy Gagnon, vice-président	Jacques Prémont
Yvon Genest	Jean Proteau
Charles Gosselin	Louise Valiquette
Manon Goyer	

> **Section du territoire et de l'environnement (3) :**

Louise Bélanger	Yvan Rouleau
Luc Houle	

> **Section des affaires économiques (4) :**

Louis Cormier	Odette Laverdière, vice-présidente
Pierre Lanthier	Gérard-J. Lavoie

Annexe 3 >

RÉSEAU DES VILLES D'AUDIENCE ET DE CONCILIATION

- Villes où des audiences ont été tenues en 2006-2007.
- Villes où des séances de conciliation ont été tenues en 2006-2007.

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
01 Bas-Saint-Laurent	<ul style="list-style-type: none"> • Amqui • Matane • Rimouski • Rivière-du-Loup 	
02 Saguenay—Lac-Saint-Jean	<ul style="list-style-type: none"> • Alma • Dolbeau-Mistassini • Roberval • Saguenay—Arrond. Chicoutimi • Saguenay—Arrond. Jonquière 	
03 Capitale-Nationale	<ul style="list-style-type: none"> • La Malbaie • Québec 	
04 Mauricie	<ul style="list-style-type: none"> • La Tuque • Shawinigan • Trois-Rivières 	
05 Estrie	<ul style="list-style-type: none"> • Lac-Mégantic • Sherbrooke 	
06 Montréal	<ul style="list-style-type: none"> • Montréal 	
07 Outaouais	<ul style="list-style-type: none"> • Campbell's Bay • Gatineau • Maniwaki 	<ul style="list-style-type: none"> • Aylmer • Papineauville
08 Abitibi-Témiscamingue	<ul style="list-style-type: none"> • Amos • La Sarre • Rouyn-Noranda • Senneterre • Val-d'Or • Ville-Marie 	
09 Côte-Nord	<ul style="list-style-type: none"> • Baie-Comeau • Forestville • Sept-Îles 	
10 Nord-du-Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Chibougamau • Chisasibi • Kuujuaq • Kuujuarapik 	

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
11 Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	<ul style="list-style-type: none"> • • Carleton-sur-Mer • • Gaspé • • Île du Havre-Aubert • • New Carlisle • • Percé • • Sainte-Anne-des-Monts 	<ul style="list-style-type: none"> • Chandler
12 Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> • • Montmagny • • Saint-Joseph-de-Beauce • • Thetford Mines 	
13 Laval ⁴⁶		<ul style="list-style-type: none"> • Laval
14 Lanaudière	<ul style="list-style-type: none"> • • Joliette • Repentigny 	
15 Laurentides	<ul style="list-style-type: none"> • • Mont-Laurier • • Saint-Jérôme 	<ul style="list-style-type: none"> • • Sainte-Agathe-des-Monts
16 Montérégie	<ul style="list-style-type: none"> • • Granby • • Saint-Hyacinthe • • Saint-Jean-sur-Richelieu • • Salaberry-de-Valleyfield • • Sorel-Tracy 	
17 Centre-du-Québec	<ul style="list-style-type: none"> • • Drummondville • • Victoriaville 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicolet

46. Depuis la révision du réseau des villes d'audience et de conciliation du Tribunal, les recours de la région de Laval sont entendus généralement dans les locaux du Tribunal à Montréal.

Annexe 4 >

LIEUX D'AUDIENCE POUR LES PERSONNES GARDÉES OU DÉTENUES⁴⁷

Les audiences concernant les personnes gardées ou détenues en établissement peuvent se tenir dans des centres hospitaliers ou dans des établissements de détention de la province de Québec. Voici la liste des lieux où ont été tenues des audiences en 2006-2007.

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
01 Bas-Saint-Laurent	Rimouski Rivière-du-Loup	<ul style="list-style-type: none"> > Hôpital régional de Rimouski > Hôpital régional de Rivière-du-Loup et de l'Estran
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	Alma Roberval Saguenay–Arrond. Chicoutimi	<ul style="list-style-type: none"> > Hôpital d'Alma > Hôpital, CLSC et Centre d'hébergement de Roberval > CSSS de Chicoutimi – Pavillon Roland-Saucier
03 Capitale-Nationale	Québec	<ul style="list-style-type: none"> > Centre hospitalier affilié universitaire de Québec (CHA) <ul style="list-style-type: none"> – Hôpital de l'Enfant-Jésus – Hôpital du Saint-Sacrement > Centre hospitalier Robert-Giffard > Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) <ul style="list-style-type: none"> – Pavillon du Centre hospitalier de l'Université Laval – Pavillon de l'Hôtel-Dieu de Québec – Centre de pédopsychiatrie - Résidence du Sacré-Cœur
04 Mauricie	La Tuque Shawinigan Trois-Rivières	<ul style="list-style-type: none"> > CSSS du Haut-Saint-Maurice > CSSS de l'Énergie <ul style="list-style-type: none"> – Centre régional de santé mentale > Centre hospitalier régional de Trois-Rivières <ul style="list-style-type: none"> – Pavillon Saint-Joseph – Pavillon Sainte-Marie
05 Estrie	Sherbrooke	<ul style="list-style-type: none"> > Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke – Hôtel-Dieu
06 Montréal	Montréal	<ul style="list-style-type: none"> > CSSS d'Ahuñsic et Montréal-Nord > CSSS du Cœur-de-l'Île > CSSS Petite Patrie et Villeray

47. Le Tribunal tient des audiences dans ces établissements lorsque la Section des affaires sociales siège en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, L.R.Q., c. P-38.001 ou en vertu des articles 672.38 et suivants du Code criminel à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
06 Montréal (suite)	Montréal (suite)	> Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) – Hôpital Notre-Dame – Hôpital Saint-Luc ▪ Pavillon Roland-Bock
		> Centre hospitalier de St. Mary
		> Centre universitaire de santé McGill – Hôpital général de Montréal – Hôpital Royal-Victoria ▪ Pavillon Allan Memorial
		> Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal – Pavillon Albert-Prévost
		> Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis > Hôpital Louis-H. Lafontaine > Hôpital Maisonneuve-Rosemont – Pavillon Rosemont > Hôpital Rivière-des-Prairies > Institut Philippe-Pinel de Montréal
	Montréal–Arrond. Lachine	> Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal
	Montréal–Arrond. Verdun Pointe-Claire	> Hôpital Douglas > CSSS de l'Ouest de l'Île
07 Outaouais	Gatineau	> Centre hospitalier Pierre-Janet
08 Abitibi-Témiscamingue	Amos	> CSSS Les Eskers de l'Abitibi – Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
	La Sarre Macamic Malartic	> CSSS des Aurores-boréales – Centre hospitalier Saint-Jean
	Val-d'Or	> CSSS de la Vallée-de-l'or – Centre hospitalier de soins psychiatriques > CSSS de la Vallée-de-l'or – Hôpital et CLSC de Val-d'Or
	Rouyn-Noranda	> CSSS de Rouyn-Noranda
09 Côte-Nord	Baie-Comeau Sept-Îles	> Centre hospitalier régional Baie-Comeau > CSSS de Sept-Îles
10 Nord-du-Québec	Inukjuak Kuujuaq	> CLSC de Inukjuak > Centre de santé Tulattavik
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chandler Gaspé	> CSSS du Rocher-Percé > CSSS de la Côte-de-Gaspé – Hôpital de Gaspé ▪ Pavillon Mgr Ross
	Maria Sainte-Anne-des-Monts	> Hôpital de Maria > CSSS de la Haute-Gaspésie
12 Chaudière-Appalaches	Lévis	> Hôtel-Dieu de Lévis
	Montmagny	> CSSS de Montmagny-L'Islet
	Saint-Georges	> CSSS de Beauce
	Thetford Mines	> CSSS de la région de Thetford

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
13 Laval	Laval	> CSSS de Laval
14 Lanaudière	Saint-Charles-Borromée Repentigny	> CSSS du Nord de Lanaudière > CSSS du Sud de Lanaudière
15 Laurentides	L'Annonciation Sainte-Agathe-des-Monts Sainte-Anne-des-Plaines Saint-Jérôme	> Centre hospitalier et de réadaptation Antoine-Labelle > CSSS des Sommets > Établissement Archambault > CSSS de la Rivière-du-Nord-Mirabel
16 Montérégie	Châteauguay Granby Longueuil Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy	> CSSS Jardins-Roussillon > Centre hospitalier Anna-Laberge > CSSS de la Haute-Yamaska > Clinique externe de psychiatrie > Centre hospitalier Pierre-Boucher > Hôpital Charles-Lemoyne > Hôpital Honoré-Mercier > Hôpital du Haut-Richelieu > Centre hospitalier régional du Suroît > Hôtel-Dieu de Sorel
17 Centre-du-Québec	Drummondville Victoriaville	> Hôpital Sainte-Croix > Hôtel-Dieu d'Arthabaska

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements, présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens*, affirment la volonté du Tribunal d'offrir des services de qualité. Ils sont destinés principalement aux personnes qui déposent un recours devant le Tribunal, à l'encontre des décisions rendues par des autorités de l'Administration publique (ministères, régies, commissions, sociétés, municipalités, établissements de santé). Pour les volets respect et célérité, aide et accessibilité, nous nous engageons à :

> **Respect et célérité**

- Vous accueillir rapidement à nos bureaux de Québec ou de Montréal.
- Vous traiter avec respect et courtoisie.
- Nous identifier.
- Ouvrir votre dossier et accuser réception de votre demande dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.
- Répondre rapidement à votre appel ou vous rappeler au plus tard le jour ouvrable suivant votre appel.
- Vous offrir des services en français, ou en anglais sur demande.
- Vous renseigner sur le déroulement de l'audience lors de la transmission de l'avis de convocation.
- Vous accueillir et vous guider lorsque vous vous présentez à une audience ou à une séance de conciliation aux bureaux de Québec ou de Montréal.

> **Aide**

- Vous fournir les renseignements dont vous avez besoin, en nous assurant de la compétence de notre personnel.
- Vous aider à rédiger les actes de procédure (recours, requête). Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre démarche.
- Vous fournir, sur demande, les coordonnées des principaux organismes qui pourraient vous aider dans la préparation du recours (ex. : Aide juridique, Barreau du Québec, etc.).
- Mettre à votre disposition les règles de procédure du Tribunal ; vous pouvez les obtenir à nos bureaux, par la poste, par télécopieur ou sur notre site Internet.
- Rendre disponibles nos formulaires sur notre site Internet.

> **Accessibilité**

- Faciliter le dépôt de votre requête introductive, que vous le fassiez par la poste ou par télécopieur, ou en vous présentant à nos bureaux ou à un greffe de la Cour du Québec, division des petites créances.
- Correspondre avec vous dans une langue simple et claire, en vous transmettant toutes les informations utiles pour nous joindre.
- Mettre à votre disposition un numéro de téléphone grâce auquel vous pourrez nous appeler sans frais de partout au Québec.
- Vous fournir des services tous les jours ouvrables de 8 h 30 à 16 h 30 sans interruption et mettre à votre disposition une boîte vocale en dehors de ces heures.
- Tenir les audiences et les séances de conciliation dans toutes les régions du Québec, dans des locaux favorisant le bon déroulement de ces activités.
- Vous fournir les copies des documents demandés dans un délai de cinq jours ouvrables, sur paiement des frais s'il y a lieu.
- Offrir à nos bureaux, la consultation des publications des décisions du Tribunal.
- Favoriser, par la conciliation, le règlement à l'amiable de votre dossier.
- Évaluer notre performance quant au respect de nos engagements et rendre public les résultats de l'évaluation.

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	Autres matières	SAS ⁴⁸	Fiscalité municipale ⁴⁹	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Inventaire des dossiers											
31 mars 2007	4 563	818	7 161	1 198	13 740	569	835	1 404	145	83	15 372
31 mars 2006	5 606	788	4 719	960	12 073	858	684	1 542	114	78	13 807
31 mars 2005	5 309	862	4 357	855	11 383	1 180	667	1 847	86	62	13 378
Dossiers ouverts											
2006-2007	3 782	579	4 816	1 636	10 813	542	453	995	144	100	12 052
2005-2006	4 027	617	2 900	1 422	8 966	622	313	935	129	84	10 114
2004-2005	3 716	619	2 983	1 300	8 618	1 073	241	1 314	117	94	10 143
Dossiers fermés											
2006-2007	4 825	549	2 374	1 398	9 146	831	302	1 133	113	95	10 487
2005-2006	3 730	691	2 538	1 317	8 276	944	296	1 240	101	68	9 685
2004-2005	3 608	579	2 610	1 196	7 993	541	331	872	120	93	9 078
Fermetures – par décision											
2006-2007	2 425	304	1 067	647	4 443	660	69	729	82	55	5 309
2005-2006	1 841	345	1 211	759	4 156	701	72	773	78	46	5 053
2004-2005	1 830	320	1 539	587	4 276	357	77	434	91	46	4 847
Fermetures – par règlement/désistement											
2006-2007	667	95	553	678	1 993	170	228	398	31	40	2 462
2005-2006	503	128	523	513	1 667	240	215	455	23	22	2 167
2004-2005	521	117	655	564	1 857	184	253	437	29	47	2 370
Fermetures – par conciliation⁵⁰											
2006-2007	1 733	150	754	73	2 710	1	5	6	–	–	2 716
2005-2006	1 386	218	804	45	2 453	3	9	12	–	–	2 465
2004-2005	1 257	142	416	45	1 860	–	1	1	–	–	1 861
Audiences fixées⁵¹											
2006-2007	3 247	512	2 002	3 364	9 125	1 151	145	1 296	146	98	10 665
2005-2006	2 904	490	2 334	3 352	9 080	936	183	1 119	134	113	10 446
2004-2005	2 973	524	3 106	3 156	9 759	883	237	1 120	137	128	11 144
Audiences tenues											
2006-2007	1 851	262	1 093	2 437	5 643	792	46	838	98	58	6 637
2005-2006	1 633	261	1 072	2 382	5 348	495	73	568	82	54	6 052
2004-2005	1 752	273	1 528	2 290	5 843	544	91	635	102	54	6 634
Remises											
2006-2007	902	165	643	550	2 260	190	56	246	36	21	2 563
2005-2006	859	130	842	622	2 453	153	61	214	27	42	2 736
2004-2005	936	174	1 098	535	2 743	185	73	258	20	44	3 065
Audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement											
2006-2007	494	85	266	377	1 222	169	43	212	12	19	1 465
2005-2006	412	99	420	348	1 279	288	49	337	25	17	1 658
2004-2005	285	77	480	331	1 173	154	73	227	15	30	1 445

48. À l'exception du bloc traitant des audiences, ces données ne tiennent pas compte des dossiers relatifs à l'examen des personnes ayant fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle ou ayant été déclarées incapables à subir leur procès (Commission d'examen des troubles mentaux).

49. Les données concernant les dossiers relatifs à l'article 142.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* dont l'audience a eu lieu par conférence téléphonique sont présentées dorénavant comme audiences tenues au lieu d'être classées sous le volet audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement. Les données comparatives ont été redressées pour refléter cette nouvelle orientation.

50. Les fermetures par conciliation présentent les dossiers fermés au cours des années visées, que la séance ait eu lieu dans l'année précédente ou dans l'année en cours, alors que le tableau des dossiers traités en conciliation, à la page 99, présente le résultat des dossiers ayant fait l'objet de séances de conciliation au cours des périodes visées.

51. Somme des audiences tenues, des remises et des audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement.

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	Autres matières	SAS	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Autres séances ⁵²											
2006-2007	2 685	291	3 042	151	6 169	774	630	1 404	41	37	7 651
2005-2006	2 216	337	2 578	152	5 283	781	661	1 442	22	31	6 778
2004-2005	1 781	302	2 056	110	4 249	405	569	974	57	52	5 332
Appels du rôle											
2006-2007	–	–	–	–	–	497	580	1 077	–	–	1 077
2005-2006	205	–	–	–	205	589	633	1 222	–	–	1 427
2004-2005	–	–	–	–	–	339	537	876	–	11	887
Conférences de gestion											
2006-2007	35	6	1 993	58	2 092	–	–	–	–	–	2 092
2005-2006	9	–	1 530	59	1 598	11	2	13	–	9	1 620
2004-2005	8	19	1 456	25	1 508	–	4	4	–	–	1 512
Conférences préparatoires											
2006-2007	–	–	–	1	1	276	34	310	41	37	389
2005-2006	7	–	–	2	9	176	17	193	22	22	246
2004-2005	–	–	–	–	–	66	27	93	56	41	190
Séances de conciliation tenues											
2006-2007	2 650	285	1 049	92	4 076	1	16	17	–	–	4 093
2005-2006	1 995	337	1 048	91	3 471	5	9	14	–	–	3 485
2004-2005	1 773	283	600	85	2 741	–	1	1	1	–	2 743
Inventaire des dossiers					CETM						
31 mars 2007											1 296
31 mars 2006											1 212
31 mars 2005											1 202

52. Somme des appels du rôle, des conférences de gestion, des conférences préparatoires et des séances de conciliation.

Volet régional – Section des affaires sociales⁵³

Régions	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témisc.	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Monterégie	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2007	529	562	997	422	637	3 287	391	259	146	25	427	694	576	1 181	1 056	1 964	418	169	13 740
31 mars 2006	426	505	876	362	535	3 428	289	209	143	24	348	532	511	878	829	1 687	327	164	12 073
31 mars 2005	439	449	969	327	417	3 206	313	223	145	20	355	491	466	721	705	1 677	288	172	11 383
Dossiers ouverts																			
2006-2007	385	412	916	347	459	2 821	301	229	94	13	279	543	467	880	752	1 490	313	112	10 813
2005-2006	337	379	822	274	447	2 290	205	153	101	16	252	443	343	681	609	1 306	233	75	8 966
2004-2005	307	316	914	269	328	2 156	220	167	106	11	235	420	304	612	565	1 376	238	74	8 618
Dossiers fermés																			
2006-2007	282	355	795	287	357	2 962	199	179	91	12	200	381	402	577	525	1 213	222	107	9 146
2005-2006	350	323	915	239	329	2 068	229	167	103	12	259	402	298	524	485	1 296	194	83	8 276
2004-2005	279	281	892	247	307	2 122	190	141	137	2	199	392	264	565	489	1 180	223	83	7 993
Séances de conciliation tenues																			
2006-2007	145	241	458	114	221	1 725	98	62	38	-	100	55	-	274	214	233	98	-	4 076
2005-2006	181	145	555	80	159	1 293	75	86	18	-	128	48	-	226	185	211	81	-	3 471
2004-2005	79	75	401	80	118	1 089	52	36	32	-	61	29	-	239	155	244	51	-	2 741
Audiences tenues en excluant la CETM																			
2006-2007	106	96	599	130	125	1 926	83	66	48	4	78	82	6	181	170	175	58	-	3 933
2005-2006	111	140	611	124	143	1 631	107	64	60	4	77	68	2	219	166	166	69	-	3 762
2004-2005	127	162	732	145	161	1 911	106	54	79	-	81	41	6	193	226	125	92	-	4 241
Audiences tenues en CETM																			
2006-2007	57	44	94	72	42	825	101	49	12	4	23	37	21	36	99	165	29	-	1 710
2005-2006	52	46	114	96	26	716	93	34	18	5	24	32	16	29	101	165	19	-	1 586
2004-2005	51	56	113	86	28	751	83	31	23	6	17	25	11	35	104	171	11	-	1 602
Audiences tenues totales⁵⁴																			
2006-2007	163	140	693	202	167	2 751	184	115	60	8	101	119	27	217	269	340	87	-	5 643
2005-2006	163	186	725	220	169	2 347	200	98	78	9	101	100	18	248	267	331	88	-	5 348
2004-2005	178	218	845	231	189	2 662	189	85	102	6	98	66	17	228	330	296	103	-	5 843

53. *Ibid.*, note 49, p. 94.

54. Somme totale des audiences tenues.

Volet régional – Section des affaires immobilières

Régions	Bas-Saint-Laurent 01	Saguenay-Lac-Saint-Jean 02	Capitale-Nationale 03	Mauricie 04	Estrie 05	Montréal 06	Outaouais 07	Abitibi-Témisc. 08	Côte-Nord 09	Nord-du-Québec 10	Gaspésie-Îles-de-la-Madélène 11	Chaudière-Appalaches 12	Laval 13	Lanaudière 14	Laurentides 15	Montréal 16	Centre-du-Québec 17	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2007	50	51	100	25	81	100	220	27	8	2	43	73	48	55	320	190	11	-	1 404
31 mars 2006	64	85	161	18	48	360	57	40	19	3	47	94	52	45	124	281	44	-	1 542
31 mars 2005	57	110	205	36	62	610	74	45	49	1	50	65	75	39	120	219	30	-	1 847
Dossiers ouverts																			
2006-2007	25	28	77	25	69	52	197	5	5	1	24	49	6	42	301	70	19	-	995
2005-2006	34	45	104	9	35	144	43	8	3	2	37	76	31	34	110	176	44	-	935
2004-2005	30	73	135	33	49	489	24	14	38	1	28	59	60	36	66	146	33	-	1 314
Dossiers fermés																			
2006-2007	39	62	138	18	36	312	34	18	16	2	28	70	10	32	105	161	52	-	1 133
2005-2006	27	70	148	27	49	394	60	13	33	-	40	47	54	28	106	114	30	-	1 240
2004-2005	37	47	78	24	31	139	91	13	22	-	23	57	22	14	107	149	18	-	872
Séances de conciliation tenues																			
2006-2007	-	-	9	1	2	1	1	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	17
2005-2006	3	1	2	-	-	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	14
2004-2005	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Audiences tenues⁵⁵																			
2006-2007	10	24	52	21	31	504	33	4	3	-	4	10	4	21	53	58	6	-	838
2005-2006	2	9	86	19	47	243	16	-	2	-	7	26	25	11	31	31	13	-	568
2004-2005	2	35	56	6	17	291	47	5	16	1	6	9	9	14	72	43	6	-	635

Régions d'audience des dossiers

55. Les données concernant les dossiers en lien avec l'article 142.1 de la Loi sur la fiscalité municipale dont l'audience a eu lieu par conférence téléphonique sont présentées dorénavant comme audiences tenues au lieu d'être classées sous le volet audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement. Les données comparatives ont été redressées pour refléter cette nouvelle orientation.

Volet régional – Section du territoire et de l'environnement et Section des affaires économiques

Régions	Bas-Saint-Laurent 01	Saguenay-Lac-Saint-Jean 02	Capitale-Nationale 03	Mauricie 04	Estrie 05	Montréal 06	Outaouais 07	Abitibi-Témisc. 08	Côte-Nord 09	Nord-du-Québec 10	Gaspésie-Îles-de-la-Madélène 11	Chaudière-Appalaches 12	Laval 13	Lanaudière 14	Laurentides 15	Montréal 16	Centre-du-Québec 17	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2007	9	7	21	2	22	26	13	1	-	-	1	29	10	12	11	48	14	2	228
31 mars 2006	10	8	18	5	11	33	10	1	1	1	2	22	5	7	8	34	11	5	192
31 mars 2005	14	2	15	4	7	25	11	2	-	-	-	22	2	8	3	26	6	1	148
Dossiers ouverts																			
2006-2007	10	3	27	2	27	14	9	3	-	-	-	34	10	13	15	56	17	4	244
2005-2006	8	7	23	6	19	27	9	1	1	1	2	26	6	6	13	41	12	5	213
2004-2005	15	6	23	6	11	35	12	2	2	1	1	26	3	11	4	41	11	1	211
Dossiers fermés																			
2006-2007	11	4	24	5	16	21	6	3	1	1	1	27	5	8	12	42	14	7	208
2005-2006	12	1	20	5	15	19	10	2	-	-	-	26	3	7	8	33	7	1	169
2004-2005	12	4	22	5	7	30	13	-	2	1	2	22	3	17	12	42	17	2	213
Séances de conciliation tenues																			
2006-2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2005-2006	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2004-2005	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Audiences tenues																			
2006-2007	3	2	63	1	10	43	-	2	1	-	-	-	-	2	2	22	5	-	156
2005-2006	1	2	56	1	11	60	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	136
2004-2005	8	-	58	1	1	73	7	2	1	-	1	-	-	-	-	4	-	-	156

Régions d'audience des dossiers

Dossiers traités en conciliation ⁵⁶

Matière	Dossiers traités			Dossiers avec résultats						Dossiers en attente de résultats ⁵⁷					
	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2006-2007		2005-2006		2004-2005		2006-2007		2005-2006		2004-2005	
S.R. ⁵⁸	2 717	2 111	1 846	2 619	96%	2 063	98%	1 802	98%	98	4%	48	2%	44	2%
A.A. ⁵⁹	1 188	1 212	702	1 040	88%	1 130	93%	643	92%	148	13%	82	7%	59	8%
R.R. ⁶⁰	321	382	319	281	88%	369	97%	318	99%	40	13%	13	3%	1	1%
IVAC ⁶¹	106	103	92	87	82%	95	92%	87	95%	19	18%	8	8%	5	5%
Autres ⁶²	18	15	3	13	72%	14	93%	2	67%	5	28%	1	7%	1	33%
Total	4 350	3 823	2 962	4 040	93%	3 671	96%	2 852	96%	310	7%	152	4%	110	4%

	Dossiers fermés						Retour au rôle ⁶³					
	2006-2007		2005-2006		2004-2005		2006-2007		2005-2006		2004-2005	
S.R.	1 686	64%	1 402	68%	1 247	69%	933	36%	661	32%	555	31%
A.A.	695	67%	807	71%	439	68%	345	33%	323	29%	204	32%
R.R.	137	49%	203	55%	160	50%	144	51%	166	45%	158	50%
IVAC	62	71%	51	54%	44	51%	25	29%	44	46%	43	49%
Autres	7	54%	11	79%	2	100%	6	46%	3	21%	–	–
Total	2 587	64%	2 474	67%	1 892	66%	1 453	36%	1 197	33%	960	34%

	Accords						Désistements					
	2006-2007		2005-2006		2004-2005		2006-2007		2005-2006		2004-2005	
S.R.	1 387	82%	1 235	88%	1 079	87%	299	18%	167	12%	168	14%
A.A.	605	87%	693	86%	393	90%	90	13%	114	14%	46	11%
R.R.	69	50%	117	58%	103	64%	68	50%	86	42%	57	36%
IVAC	55	89%	45	88%	37	84%	7	11%	6	12%	7	16%
Autres	7	100%	9	82%	2	100%	–	–	2	18%	–	–
Total	2 123	82%	2 099	85%	1 614	85%	464	18%	375	15%	278	15%

Ce tableau présente le résultat des dossiers ayant fait l'objet de séances de conciliation au cours des périodes visées et leurs modes de règlement. La conciliation est un succès avec une proportion de dossiers fermés, à près de 64 %.

56. Les données comparatives ont été actualisées, en conséquence elles diffèrent de celles présentées aux rapports annuels de gestion antérieurs.

57. Les dossiers en attente de résultats sont ceux pour lesquels les discussions entre les parties étaient toujours en cours à la fin de la période.

58. S.R. : Soutien ou sécurité du revenu.

59. A.A. : Assurance automobile.

60. R.R. : Régime de rentes.

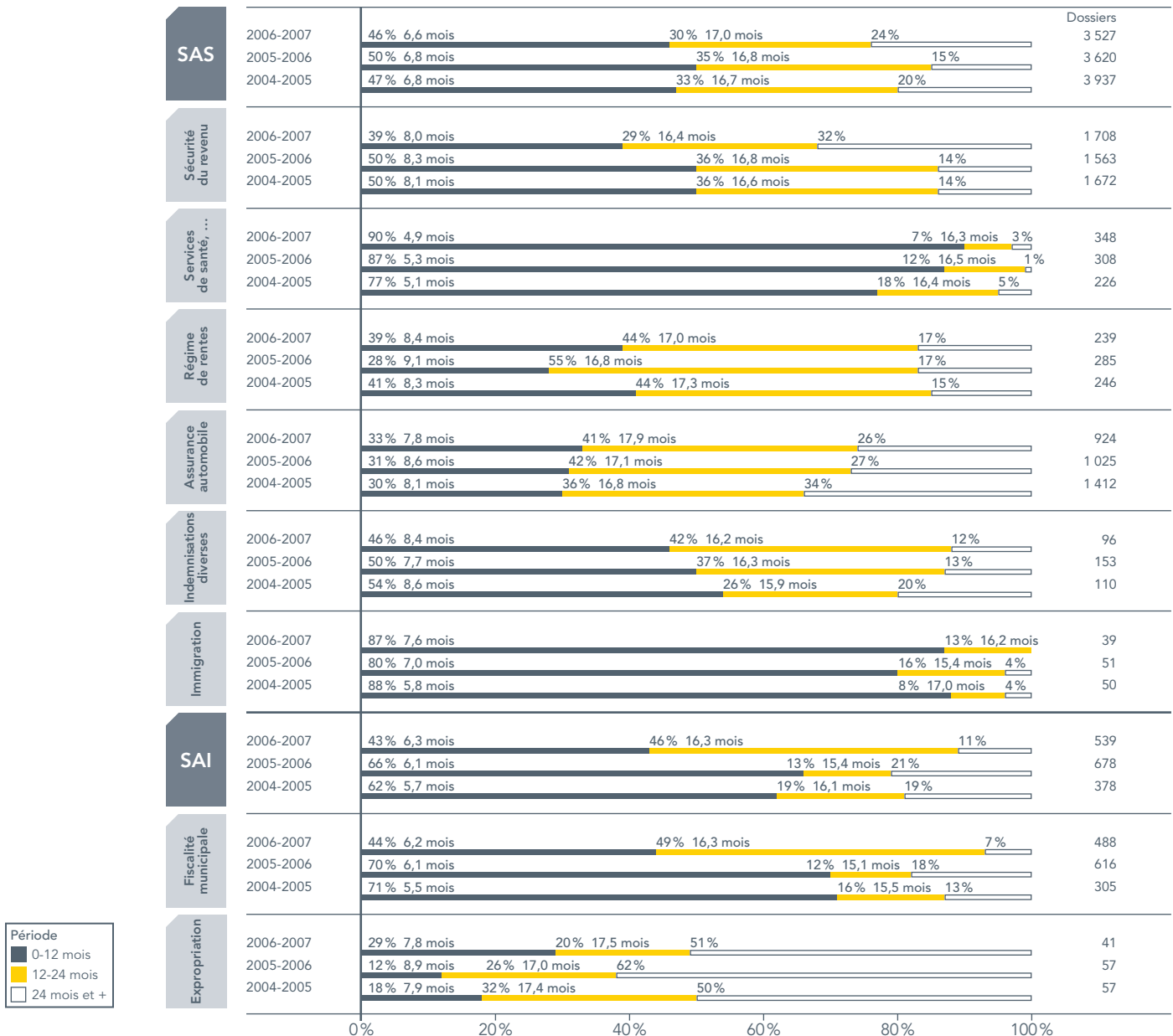
61. IVAC : Indemnisation des victimes d'actes criminels.

62. Autres : Services de santé, fiscalité municipale, expropriation, puis territoire et environnement.

63. Fait état des dossiers pour lesquels aucune entente n'est intervenue en conciliation. Ils ont été retournés pour inscription au rôle d'audience.

FIGURE 9 > Délai moyen de la première audience tenue, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI (en mois)⁶⁴

Ce délai mesure le temps écoulé entre l'ouverture du dossier et la tenue de la première audience. Le pourcentage indique, par tranche de 12 mois, la proportion des dossiers pour lesquels une première audience a été tenue et le délai moyen pour ce faire.

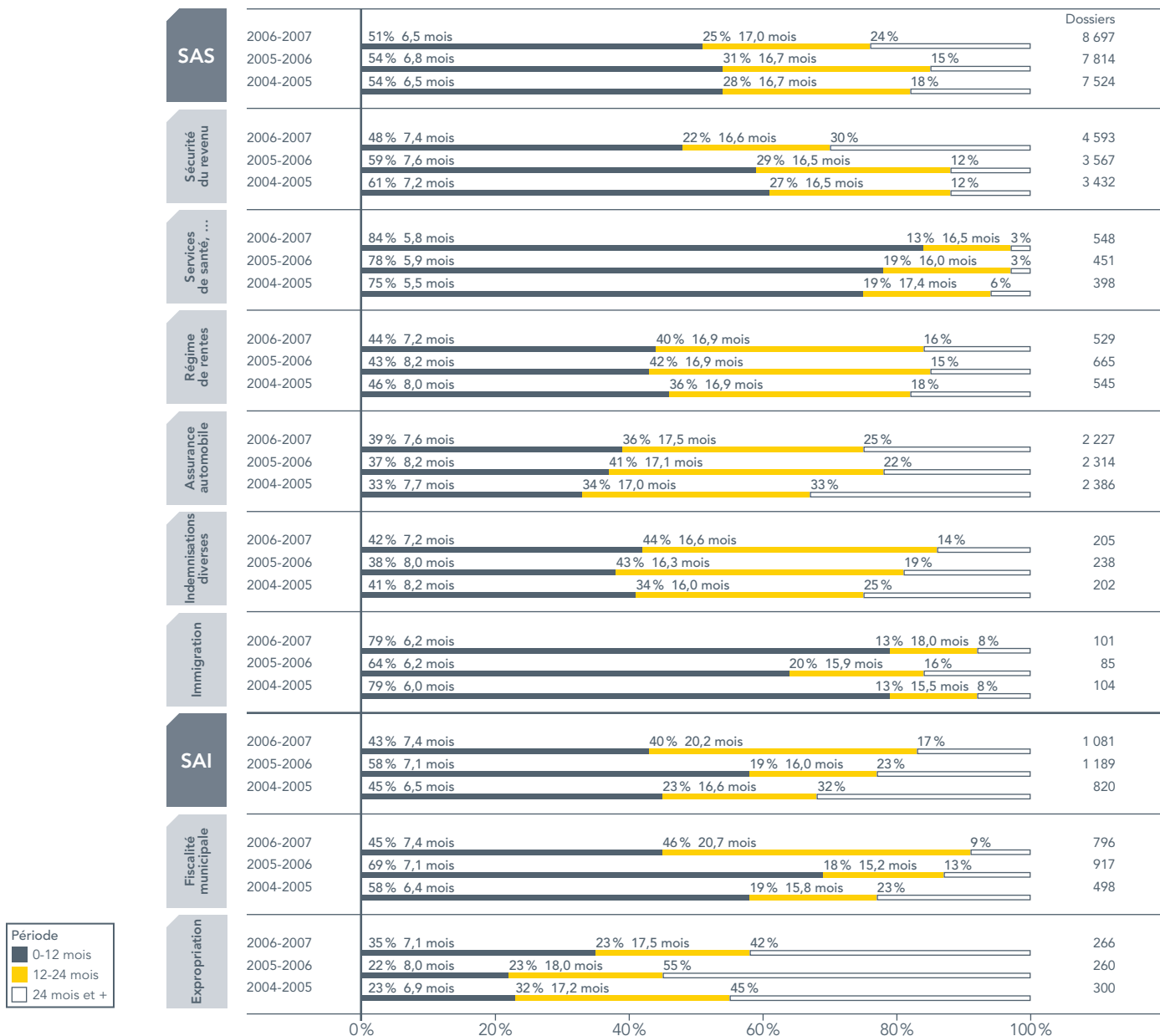


À la Section des affaires sociales, en excluant les dossiers de garants-défaillants fermés à la suite d'une opération spéciale, le pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de 12 mois est de 52 % au lieu de 46 %, et ce, pour un délai moyen de 6,5 mois. En sécurité du revenu, ce pourcentage atteint 50 % au lieu de 39 %, pour un délai moyen identique de 8 mois.

64. Les délais moyens de la première audience pour les dossiers fermés de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques sont présentés au chapitre « Affaires traitées » en page 49.

FIGURE 10 > Délai moyen du traitement, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI (en mois)⁶⁵

Ce délai mesure le temps écoulé entre le dépôt du recours par le requérant et le moment où son dossier est fermé à la suite d'une décision, d'un règlement, d'un désistement ou d'une conciliation. Le pourcentage indique, par tranche de 12 mois, la proportion des dossiers fermés et le délai moyen pour ce faire.



À la Section des affaires sociales, en excluant les dossiers de garants-défaillants fermés à la suite d'une opération spéciale, le pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de 12 mois est de 59% au lieu de 51%, et ce, pour un délai moyen identique de 6,5 mois. En sécurité du revenu, ce pourcentage atteint 64% au lieu de 48%, pour un délai moyen identique de 7,4 mois.

65. Les délais moyens de la première audience pour les dossiers fermés de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques sont présentés au chapitre « Affaires traitées » en page 52.

CODE DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

PRÉAMBULE > En vertu des articles 180 et 181 de la *Loi sur la justice administrative*, les membres du Tribunal administratif du Québec sont soumis au code de déontologie édicté par le Conseil de la justice administrative. Ce code a été approuvé par décret du gouvernement le 22 mars 2006. Il est entré en vigueur le 20 avril 2006.

SECTION 1 > *Dispositions préliminaires*

- Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des membres du Tribunal administratif du Québec en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
- Les membres rendent justice dans le cadre du droit.

SECTION 2 > *Règles de conduite et devoirs des membres*

- Le membre exerce sa charge avec honneur, dignité et intégrité : il évite toute conduite susceptible de la discréditer.
- Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, hors de toute ingérence.
- Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
- Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
- Le membre exerce ses fonctions sans discrimination.
- Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public.
- Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance dans l'intérêt supérieur de la justice.
- Le membre prend les mesures requises pour maintenir sa compétence professionnelle.
- Le membre respecte le secret du délibéré.
- Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions : il évite de divulguer une information qui a un caractère confidentiel.

SECTION 3 > *Situations et activités incompatibles*

- Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer le Tribunal.
- Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation qui compromettrait l'exercice utile de ses fonctions ou constituerait un motif récurrent de récusation.
- Le membre s'abstient de s'impliquer dans une cause ou de participer à un groupe de pression dont les objectifs ou les activités concernent des matières qui relèvent de la compétence du Tribunal.
- Le membre ne recueille pas de dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial et s'abstient d'associer son statut à des collectes de fonds.
- Le membre ne se livre à aucune activité ou participation politique partisane aux niveaux fédéral, provincial, municipal et scolaire.
- Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal ou devant un organisme dont les décisions y sont contestables.

SECTION 4 > *Fonctions exercées à titre gratuit*

- Le membre à temps plein peut exercer à titre gratuit des fonctions au sein d'un organisme sans but lucratif dans la mesure où elles ne compromettent pas son impartialité ou l'exercice utile de sa charge.

SECTION 5 > *Entrée en vigueur*

- Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.

POUR NOUS JOINDRE



Par téléphone

Nos préposés aux renseignements sont disponibles pour répondre aux questions du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30. Pour les joindre, composez l'un des numéros suivants :

	Téléphone	Télécopieur
Région de Québec	418 643-3418	418 643-5335
Région de Montréal	514 873-7154	514 873-8288
Ailleurs au Québec	1 800 567-0278 (sans frais)	



En personne ou par la poste

Vous pouvez nous écrire ou vous rendre à l'un de nos bureaux :

QUÉBEC

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
575, rue Saint-Amable
Rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1R 5R4

MONTRÉAL

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
500, boulevard René-Lévesque Ouest
21^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Métro :

 Station Square-Victoria, sortie Beaver Hall



Par courriel

Vous pouvez communiquer avec le Tribunal à l'adresse suivante :

tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca

Vous pouvez également consulter notre site Internet : www.taq.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée et produite par le Tribunal administratif du Québec.

Le rapport annuel de gestion 2006-2007 du Tribunal administratif du Québec est disponible sur le site Internet : www.taq.gouv.qc.ca

En vue d'alléger la lecture du texte, la forme masculine utilisée désigne tant les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2007

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-50860-1 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-50861-8 (PDF)

Bibliothèque et Archives Canada
ISSN 1499-5387 (Imprimé)
ISSN 1499-5395 (PDF)

© Tribunal administratif du Québec

Révision linguistique : Script Rédaction & Révision
Réalisation graphique : Bleu Outremer

Achévé d'imprimer en octobre 2007
sur les presses de l'imprimerie
Graphiscan
Québec (Québec)

