

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2007-2008



**TRIBUNAL
ADMINISTRATIF**
du Québec

APERÇU DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC EN QUELQUES CHIFFRES

Statistiques 2007-2008

	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	Autres matières	SAS		
Inventaire au 31 mars 2008	4 354	734	8 213	1 411	14 712		
Ouverts	3 551	478	4 087	1 613	9 729		
Fermés	3 760	562	3 035	1 400	8 757		
	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections	CETM
Inventaire au 31 mars 2008	1 397	846	2 243	128	57	17 140	1 422
Ouverts	1 563	295	1 858	114	73	11 774	543
Fermés	735	284	1 019	131	99	10 006	417

Conciliation en SAS au 31 mars 2008

	Nombre de dossiers fermés	Pourcentage de dossiers fermés
Soutien ou sécurité du revenu	1 785	47 %
Régime de rentes	74	13 %
Assurance automobile	1 069	35 %
Autres matières	137	10 %
Total	3 065	35 %

Délai de traitement au 31 mars 2008

	Dossiers fermés dans les 12 mois de leur ouverture	
	Pourcentage de dossiers fermés	Délai moyen de fermeture (en mois)
Section des affaires sociales	50 %	6,3
Soutien ou sécurité du revenu	58 %	6,8
Services de santé	76 %	6,0
Régime de rentes	40 %	7,3
Assurance automobile	27 %	7,9
Indemnités diverses	51 %	7,2
Immigration	79 %	6,3
Section des affaires immobilières	61 %	6,7
Fiscalité municipale	75 %	6,7
Expropriation	24 %	6,3
Section du territoire et de l'environnement	72 %	7,6
Section des affaires économiques	79 %	5,6

À la présidence de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur, Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

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

Le ministre de la Justice et procureur général du Québec,

Jacques P. Dupuis
Québec, octobre 2008

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Justice et procureur général du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

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 2007 au 31 mars 2008.

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

La présidente et juge administratif en chef,

Hélène de Kovachich
Québec, octobre 2008



TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF	5
2	DÉCLARATION DE FIABILITÉ	6
3	PRÉSENTATION DU TRIBUNAL	7
4	DÉJÀ 10 ANS : LES ÉTAPES MARQUANTES DU CHEMIN PARCOURU	14
5	FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE	17
6	SOMMAIRE DES RÉSULTATS	20
7	OBJECTIFS DE GESTION ET RÉSULTATS	22
7.1	<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	
7.2	<i>Orientation stratégique 2</i>	31
	Accroître la cohésion des contributions individuelles et collectives dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Tribunal	
7.3	<i>Orientation stratégique 3</i>	36
	Assurer le rayonnement du Tribunal, institution indépendante et impartiale	
8	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	39
9	AFFAIRES TRAITÉES ET RÉSULTATS	42
9.1	<i>Volume de dossiers en inventaire</i>	42
9.2	<i>Délais de procédure</i>	44
9.3	<i>Commission d'examen des troubles mentaux</i>	51
10	UTILISATION DES RESSOURCES	54
10.1	<i>Ressources humaines</i>	54
10.2	<i>Ressources informationnelles</i>	56
10.3	<i>Ressources financières</i>	56
11	EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	58
11.1	<i>Programme d'accès à l'égalité</i>	58
11.2	<i>Accès à l'information et protection des renseignements personnels</i>	60
11.3	<i>Éthique et déontologie</i>	61
11.4	<i>Politique linguistique</i>	62
11.5	<i>Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec</i>	62
11.6	<i>Simplification administrative</i>	62
12	ÉTATS FINANCIERS	63

Annexes

I	Recours au Tribunal – Organismes ou personnes dont la décision peut être contestée	76
II	Juges administratifs, membres du Tribunal administratif du Québec	86
III	Réseau des villes d'audience et de conciliation	88
IV	Lieux d'audience pour les personnes gardées ou détenues	90
V	Déclaration de services aux citoyens	92
VI	Statistiques opérationnelles	94
VII	Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec	102

Liste des tableaux

1	Locaux en région disponibles pour le Tribunal	25
2	Pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région	25
3	Conférences préparatoires à la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques	26
4	Évolution du nombre de dossiers en assurance automobile	29
5	Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyens	40
6	Plaintes traitées	41
7	Mode de fermeture des dossiers	43
8	Étapes de traitement des dossiers en inventaire au 31 mars	44
9	Dossiers en inventaire ouverts depuis moins de deux ans	44
10	Réception du dossier administratif à la Section des affaires sociales	46
11	Délai moyen pour l'audience des dossiers devant être instruits d'urgence	48
12	Délai moyen pour l'audience des requêtes incidentes devant être instruites d'urgence	49
13	Statistiques opérationnelles de la Commission d'examen des troubles mentaux	52
14	Délai moyen pour tenir les audiences à la Commission d'examen des troubles mentaux	53
15	Répartition de l'effectif autorisé	54
16	Effectif en poste au 31 mars	55
17	Produits et charges	57
18	Embauche et représentativité	58

Liste des figures

1	Organigramme au 1 ^{er} avril 2008	13
2	Le citoyen au cœur de nos activités	39
3	Évolution du nombre de dossiers	42
4	Délai moyen de réception du dossier administratif	45
5	Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés en conciliation	46
6	Délai moyen de la première audience tenue pour les dossiers fermés	47
7	Délai moyen du délibéré pour les dossiers fermés	49
8	Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés	50
9	Délai moyen de la première audience tenue, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI	100
10	Délai moyen de traitement, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI	101

1

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF



C'est avec fierté que je présente le rapport annuel de gestion 2007-2008 du Tribunal administratif du Québec. Je tiens à préciser que ce rapport rend compte des actions et des résultats du Tribunal avant mon entrée en fonction. La gestion du Tribunal était assumée, jusqu'au 31 mars 2008, par mon prédécesseur Jacques Forgues, président et juge administratif en chef. 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. Il fait état des résultats obtenus.

De plus, je suis particulièrement honorée de souligner le 10^e anniversaire du Tribunal et le chemin parcouru depuis sa création en 1998. Le Tribunal a relevé de multiples défis, que ce soit sur le plan de l'accessibilité, de la célérité, de la qualité des services fournis aux citoyens, du développement des compétences et de l'expertise, pour ne nommer que ceux-là. Une telle dynamique témoigne du souci constant qui anime le Tribunal et son équipe de s'améliorer et de progresser vers l'excellence. Je tiens à saluer mes prédécesseurs et à souligner leur contribution ainsi que celle de toute l'équipe du Tribunal pour les nombreuses réalisations auxquelles ils ont collaboré. Il m'importe de préserver cet héritage et de le faire fructifier.

Le Tribunal doit faire face à une nouvelle réalité sociale exigeant souplesse, rapidité et efficacité. Il a démontré, au cours des dix dernières années, qu'il est capable de s'adapter aux phénomènes sociaux ainsi qu'à l'évolution des besoins et attentes en matière de justice administrative et de services aux citoyens, que ce soit en développant l'utilisation de la conciliation comme mode de règlement des recours, en améliorant son offre de service en région, en consolidant son action dans le domaine de la santé mentale et en favorisant l'usage de nouveaux moyens de communication.

S'adapter veut aussi dire moderniser nos outils, revoir nos processus pour les rendre plus performants et être ouvert à la collaboration et au partage de services avec divers partenaires, et ce, dans le respect des compétences de chacun et des exigences juridictionnelles. Le Tribunal s'est engagé dans cette voie et a fait du chantier de la modernisation une de ses priorités stratégiques.

Nous sommes prêts à relever le défi des prochaines années. Notre cible est claire, bien qu'exigeante. Nous voulons :

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

La présidente et juge administratif en chef,

Hélène de Kovachich
Québec, octobre 2008



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. Toutefois, il est pertinent de mentionner que ce rapport rend compte des actions accomplies et des résultats obtenus avant mon entrée en fonction le 1^{er} avril 2008. La gestion du Tribunal était assumée, jusqu'au 31 mars 2008, par mon prédécesseur Jacques Forgues, président et juge administratif en chef.

Tout au long de l'exercice financier, le Tribunal administratif du Québec a maintenu des systèmes d'information de gestion et a mis en oeuvre 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 se joignent à moi pour approuver ce rapport annuel de gestion. Les états financiers ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008. À la lumière de mes connaissances, les contrôles afférents sont fiables. De plus, je déclare que ce rapport présente fidèlement la mission du Tribunal, sa vision, ses valeurs, ses objectifs de gestion, ses engagements et ses réalisations.

La présidente et juge administratif en chef,



Hélène de Kovachich
Québec, octobre 2008

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. Institution à caractère juridictionnel, le Tribunal est distinct de l'Administration publique et des tribunaux judiciaires. Pour le citoyen, la création d'un « guichet unique » pour déposer son recours à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique, dans plusieurs secteurs d'activité, lui permet de solutionner plus facilement et plus rapidement son litige.

➤ **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), de faciliter leur règlement par la conciliation et de fixer les indemnités à la suite d'une expropriation. Une section du Tribunal, la Section des affaires sociales, est également désignée Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*² et en exerce les fonctions.

➤ **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**

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

➤ **VALEURS** Le Tribunal privilégie cinq valeurs institutionnelles qui 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

Respect

Faire preuve de courtoisie et d'écoute en tout temps

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

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

Engagement

S'investir par son attitude et ses actions dans la réalisation de sa mission

Compétence

Développer ses habiletés, maintenir ses connaissances et les transmettre

Collaboration

Privilégier au quotidien la concertation, la communication et la transparence

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 caractère multidisciplinaire. En effet, plus d'une centaine de types de décisions sont susceptibles d'y faire l'objet d'un recours³ sans compter sa compétence en matière de santé mentale. La Loi prévoit que le règlement des litiges est confié à des sections spécialisées, soit à la Section des affaires sociales, à la Section des affaires immobilières, à la Section du territoire et de l'environnement ainsi qu'à la Section des affaires économiques.

Les membres du Tribunal exercent la fonction de juge administratif. Par conséquent, dans le présent document, le terme « juges administratifs » est utilisé pour les désigner et pour faire ressortir clairement 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.
- En règle générale, les recours à la Section des affaires sociales sont entendus par une formation de juges administratifs, dont l'un est avocat ou notaire, et l'autre médecin, travailleur social, psychologue ou autre, selon ce qui est prévu à la Loi.
- Dans les cas de protection des personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, la formation chargée d'entendre un recours est composée de trois juges administratifs, dont un avocat ou un notaire, un psychiatre, un travailleur social ou un psychologue.
- Cette section 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 habilitée a prononcé un verdict de non-responsabilité criminelle, jusqu'à ce qu'une ordonnance de libération inconditionnelle soit prononcée ; elle concerne également les personnes à l'égard desquelles la Cour a prononcé un verdict d'incapacité à subir leur procès, et ce, jusqu'à ce qu'elles soient jugées aptes à le subir ou que les plaintes ayant donné lieu au verdict d'incapacité soient abandonnées. Selon le cas, son rôle consiste à déterminer si ces personnes représentent un risque important pour la sécurité du public ou si elles sont devenues aptes à subir leur procès.
- Lorsque la Section des affaires sociales agit en tant que Commission d'examen des troubles mentaux, les formations sont composées de trois juges administratifs, dont un avocat, un psychiatre et une troisième personne (médecin, avocat, psychologue ou travailleur social).

3. L'annexe I présente la liste des recours au Tribunal et des organismes ou des personnes dont la décision peut être contestée.



La Section des affaires immobilières

- La Section des affaires immobilières a compétence à l'égard de 17 lois. Toutefois, 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 statue sur les recours relatifs 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 ainsi que les indemnités découlant de l'imposition de réserves pour fins publiques.
- Les recours sont généralement entendus par une formation de deux juges administratifs, dont un est avocat ou notaire, et l'autre, évaluateur agréé. En matière de fiscalité municipale, bien que le règlement stipule que les recours portant sur une unité d'évaluation dont la valeur foncière est inférieure à 500 000 \$ ou la valeur locative inférieure à 50 000 \$ sont entendus par un juge administratif seul, le président a réduit les formations, conformément à l'article 82 de la *Loi sur la justice administrative*, pour faire entendre également par un juge administratif seul les recours dont :
 - la valeur foncière est inférieure à 1 000 000 \$ ou la valeur locative inférieure à 100 000 \$ dans les villes de Montréal, de Laval et de Longueuil ;
 - la valeur foncière est inférieure à 750 000 \$ ou la valeur locative inférieure à 75 000 \$ sur le territoire de l'agglomération de Québec.

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 un président⁶ qui agit à titre de juge administratif en chef. Chaque section du Tribunal est sous la responsabilité d'un vice-président⁷ qui agit à titre de juge administratif en chef adjoint, 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-présidence. Par ailleurs, un juge administratif en chef adjoint de la Section des affaires sociales exerce les fonctions de président de la Commission d'examen des troubles mentaux.

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

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

6. Désigne le poste indistinctement du sexe de la personne qui l'occupe.

7. *Ibid.*, note 6, p. 9.

La *Loi sur la justice administrative* prévoit que des responsabilités à caractère juridictionnel et administratif sont confiées aux vice-présidents de même que les pouvoirs et les responsabilités délégués par le président à l'égard de leur section respective. Les vice-présidents sont, entre autres, chargés de la planification et de la gestion des activités juridictionnelles, de la désignation des juges administratifs qui entendent les affaires et 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.

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 durant bonne conduite par le gouvernement⁸. De plus, le gouvernement détermine le nombre de juges administratifs en tenant compte des besoins du Tribunal 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 par le gouvernement et dont la composition et les modalités de fonctionnement sont prévues par règlement⁹. Dans l'exercice de leurs fonctions, les juges administratifs tiennent des audiences et statuent sur les recours qui leur sont assignés. Ils tiennent également des séances de conciliation. Les accords auxquels les parties en arrivent à la suite d'une séance de conciliation deviennent exécutoires au même titre qu'une décision du tribunal lorsqu'ils sont signés par le juge administratif qui a présidé la séance. Au 31 mars 2008, le Tribunal comptait 88 juges administratifs à temps plein et 26 à temps partiel¹⁰.

Les procédures menant à une décision du Tribunal sont conduites de manière à permettre un débat loyal, et ce, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale. À cet égard, le Tribunal est maître, selon la Loi, de la conduite de l'audience. Il mène les débats avec souplesse et de façon à faire valoir le droit et à en assurer la sanction. Les séances de conciliation se déroulent dans un contexte où l'accent est mis sur le dialogue plutôt que sur la confrontation. Elles se déroulent sous le sceau de la plus stricte confidentialité et sont dépouillées de tout formalisme. Elles permettent aux parties de jouer un rôle actif dans le règlement de leur dossier. Même lorsque le processus de conciliation est engagé, une partie est libre en tout temps de se retirer et de demander la tenue d'une audience.

Les formations modifiées

Le président peut, dans certaines circonstances, prévoir une formation modifiée pour entendre le litige. 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-ci¹¹.

8. Article 38 de la *Loi sur la justice administrative*.

9. *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.

10. L'annexe II présente la liste des juges administratifs du Tribunal.

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



➤ 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 pour assumer ses mandats, le Tribunal fait appel à l'action concertée des cinq unités administratives suivantes : le Bureau de la présidence, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la conciliation, la Direction de l'administration et du Fonds du Tribunal ainsi que le Secrétariat.

➤ 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 établi 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, le Tribunal a établi un réseau comprenant 53 villes¹² où les juges administratifs se déplacent régulièrement pour tenir des audiences ou des séances de conciliation afin de faciliter l'accès aux citoyens. Les juges administratifs sont itinérants. Lorsque la situation le requiert, ils se déplacent ailleurs que dans ces 53 villes du Québec. En règle générale, un citoyen parcourt moins de 100 km pour être entendu par le Tribunal.

Le Tribunal est soucieux de favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées. À cet égard, son efficacité repose sur l'information qu'une personne souffrant d'un handicap pourra lui fournir à l'avance concernant ses besoins particuliers. Le formulaire de requête comporte une section réservée à cet effet. Le Tribunal s'assurera que les personnes handicapées peuvent exercer leurs recours au même titre que les autres citoyens et mettra en place ou fournira les accommodements 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 pour les parties, les équipements de visioconférence et de visioaudience offrent des possibilités d'accès additionnelles que le Tribunal utilise de plus en plus régulièrement lorsque les parties y consentent.

➤ 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, à celles des parties concernées par un dossier, ou encore à celles de leurs représentants. Les questions sont soumises par écrit, par téléphone, par courriel ou, encore, la personne peut se présenter au comptoir d'accueil. Cette équipe prête également assistance à toute personne qui a besoin d'aide pour la formulation d'une procédure sans toutefois donner d'opinion juridique. Les dépliants et le site Internet du Tribunal sont aussi des moyens privilégiés pour informer et pour aider les citoyens dans leurs démarches.

12. L'annexe III présente le réseau des villes d'audience et de conciliation.

Mettre au rôle d'audience ou de conciliation

Le Tribunal accorde une attention particulière aux activités entourant la mise au rôle des dossiers à être entendus en conciliation ou en audience en s'assurant qu'ils sont complets, en regroupant ceux d'un même individu et en s'assurant que les parties sont prêtes à être entendues. Le Tribunal rend disponible dans son site Internet tous ses rôles d'audience, de conférence de gestion et d'appel du rôle. Toutefois, les rôles de conciliation dans toutes les sections et ceux qui concernent la Section des affaires sociales, lorsqu'elle agit à titre de Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*, ne sont pas disponibles pour consultation.

Faciliter la conciliation

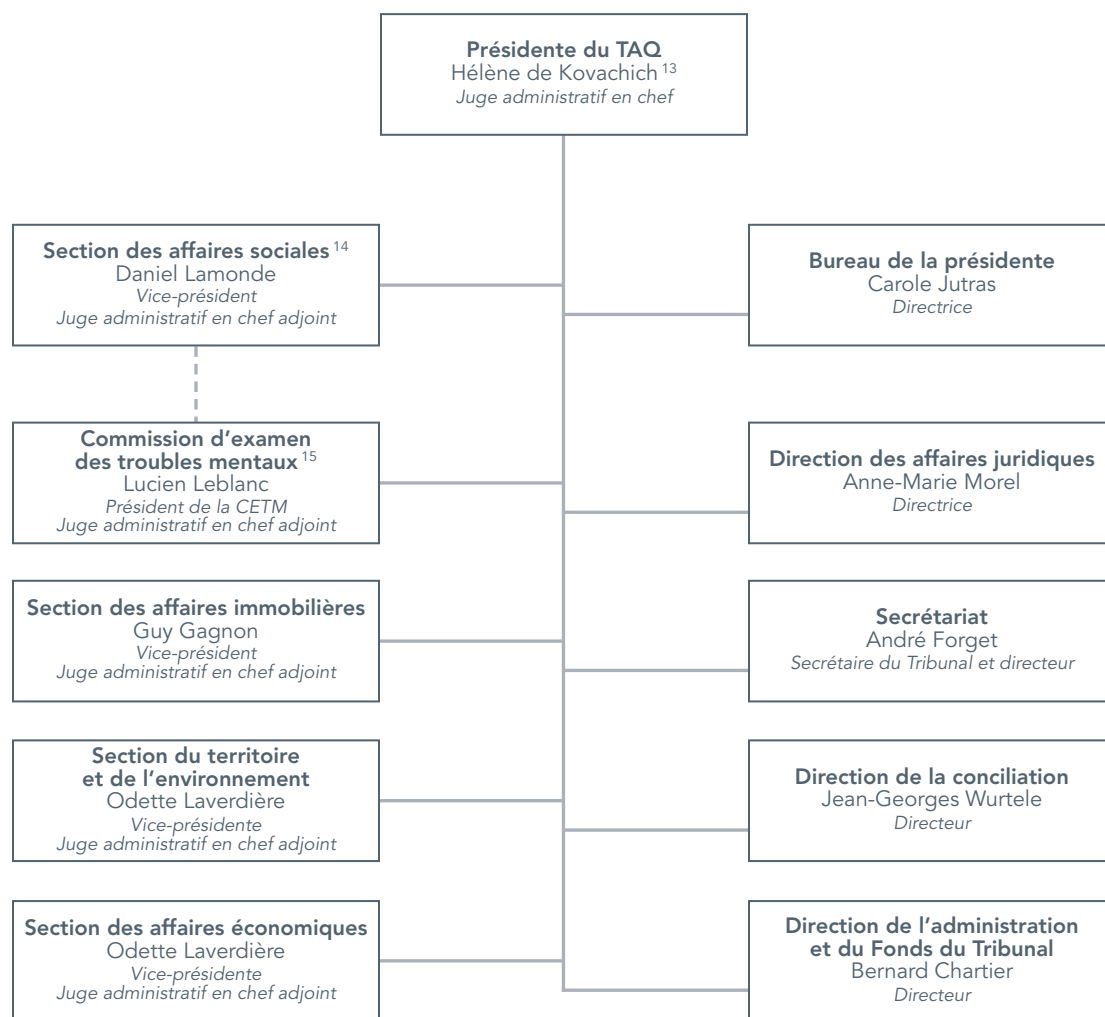
La conciliation peut être offerte à toutes les étapes du cheminement d'un dossier. Généralement, le consentement de toutes les parties est nécessaire pour qu'une affaire soit dirigée en conciliation. Le Tribunal peut cependant convoquer systématiquement les parties à une séance de conciliation quand le recours porte sur une indemnité ou sur une prestation. C'est le cas pour la plupart des recours en matière de soutien et de sécurité du revenu. Cette façon de faire s'étendra progressivement à d'autres matières pour réduire les délais administratifs. La séance de conciliation prend la forme d'un dialogue entre les parties et elle demeure confidentielle (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.

Tenir des audiences

La célérité dans le traitement des recours est au cœur des engagements du Tribunal. C'est pourquoi il offre, par son personnel de soutien à l'activité juridictionnelle, l'aide nécessaire pour permettre aux parties de se préparer adéquatement en vue de l'audience. Le Tribunal veille à ce que les dossiers soient traités le plus efficacement possible, en toute impartialité et dans les meilleurs délais. Il est maître, selon 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. À la suite de l'audience, le Tribunal rend une décision dont une copie est transmise à toutes les parties et à leurs représentants ainsi qu'aux autres personnes indiquées dans la Loi, le cas échéant.

Rendre accessibles les décisions du Tribunal

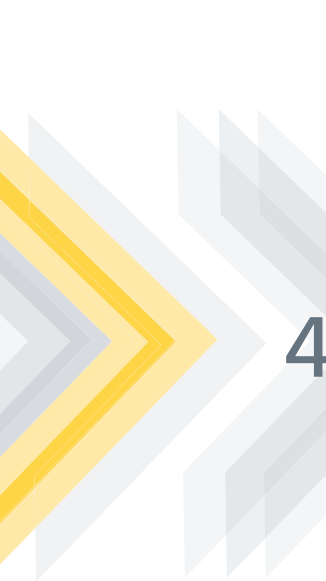
Le Tribunal publie ses décisions et les rend accessibles par l'intermédiaire de la Société québécoise d'information juridique. Les décisions motivées rendues depuis le 1^{er} avril 1998 sont mises à la disposition du public gratuitement dans le site Internet à l'adresse www.jugements.qc.ca, à l'exception des décisions rendues par la Section des affaires sociales agissant comme Commission d'examen des troubles mentaux où seule une sélection des décisions est disponible. Ces décisions font également partie de la banque Azimut de la Société québécoise d'information juridique. Par ailleurs, le journal *Tribunal administratif du Québec Express* (TAQE), édité par la Société québécoise d'information juridique, publie annuellement quelque 350 résumés de décisions provenant des différentes sections du Tribunal et de la Commission d'examen des troubles mentaux.

Figure 1 > Organigramme au 1^{er} avril 2008

13. Jacques Forgues a occupé le poste de président du Tribunal jusqu'au 31 mars 2008. Hélène de Kovachich a été nommée présidente du Tribunal le 1^{er} avril 2008.

14. La Section des affaires sociales est désignée comme étant une Commission d'examen au sens des articles 672.38 et suivants du *Code criminel*.

15. Les attributions conférées au président de la Commission d'examen des troubles mentaux sont exercées par un membre de la Section des affaires sociales désigné par le gouvernement.



4

DÉJÀ 10 ANS : LES ÉTAPES MARQUANTES DU CHEMIN PARCOURU

Le 1^{er} avril 2008, le Tribunal administratif du Québec fêtait son 10^e anniversaire. En créant le Tribunal, le législateur confirmait sa volonté de simplifier l'accès à la justice administrative et de former une institution forte, offrant des garanties d'expertise, d'indépendance et de crédibilité afin de renforcer la confiance des citoyens envers la justice et les administrations publiques. Le chemin parcouru est sans contredit très impressionnant. Depuis sa création, le Tribunal a exercé un leadership constant et il a contribué à l'évolution des pratiques en matière de justice administrative. Plusieurs défis ont donc été relevés.

Le Tribunal administratif du Québec offre aux citoyens un forum spécialisé d'accès facile et peu coûteux où ils peuvent faire valoir leurs droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique. La spécificité du Tribunal lui est conférée par la multidisciplinarité de ses juges administratifs (avocats, notaires, médecins, psychiatres, évaluateurs agréés, travailleurs sociaux, psychologues, ingénieurs et autres) ainsi que par la parité juridictionnelle attribuée à ces derniers. La multidisciplinarité des juges enrichit l'expertise du Tribunal et lui fournit un éclairage privilégié qui lui permet de comprendre, dans de courts délais, la preuve soumise par les parties dans des matières qui sont souvent d'une grande complexité technique.

La Cour d'appel du Québec a reconnu que le Tribunal administratif du Québec (TAQ) constitue un tribunal complexe, semblable à plusieurs égards aux cours de justice du Canada. Dans l'arrêt *Québec (Procureure générale) c. Barreau de Montréal*, (2001) R.J.Q. 2058, elle soulignait que :

« ... le TAQ exerce une fonction exclusivement juridictionnelle qui exige, malgré les objectifs énoncés de célérité et d'accessibilité, la mise en place de procédures s'apparentant à celles des cours de justice; ensuite le TAQ dispose de compétences habituellement confiées aux cours de justice, telles celles de trancher des questions constitutionnelles et d'évaluer les motifs d'une demande de secret administratif; enfin, et surtout, le TAQ est appelé à trancher un très grand nombre de recours qui mettent en jeu les intérêts financiers ou politiques de l'État en tant que partie au litige. Pris dans leur ensemble, ces éléments me paraissent justifier qu'on situe le TAQ, sur le spectre des tribunaux administratifs, à un niveau supérieur d'exigence en ce qui concerne l'indépendance judiciaire de ses membres. »

Les modifications apportées à la *Loi sur la justice administrative* en 2005 (L.Q. 2005, c. 17) ont contribué à une avancée importante. Elles ont permis de réaffirmer la spécificité du Tribunal et de hausser le niveau d'indépendance accordé aux juges administratifs puisqu'ils sont maintenant nommés durant bonne conduite. Ce faisant, le législateur a soustrait les juges administratifs à toute ingérence et a indiqué aux citoyens qu'ils peuvent avoir confiance en leur impartialité. De plus, cela a contribué à accroître la force d'attraction d'une relève de qualité, désireuse d'entreprendre une carrière de juge administratif au Tribunal administratif du Québec.



D'autres gestes importants ont été accomplis pour favoriser la confiance du public. Le Tribunal s'est, entre autres, doté d'une identification visuelle distincte de celle du gouvernement du Québec pour marquer son indépendance institutionnelle. De plus, ses juges administratifs ont adopté un code de déontologie qui a été approuvé par le gouvernement et qui est entré en vigueur le 20 avril 2006. Le Tribunal a également innové en concevant et en implantant une démarche d'évaluation à des fins formatives qui permet d'obtenir une rétroaction externe sur le travail des juges administratifs de la part des requérants, de leurs représentants et de ceux des intimés, tout en préservant la confidentialité et l'indépendance. Cette façon de faire stimule chez les juges administratifs leur désir de se perfectionner et constitue un moyen de reconnaître les qualités professionnelles de chacun. Parallèlement, un programme de formation continue a été créé pour assurer le maintien et le développement de leurs compétences.

Le Tribunal a placé les citoyens au cœur de ses activités. Il a amélioré son offre de service afin de répondre à leurs besoins et leurs attentes ainsi qu'à l'évolution de la société. Entre autres, le Tribunal a développé l'utilisation de la conciliation comme mode de règlement des recours, tant et si bien qu'actuellement près du tiers des dossiers fermés le sont à la suite d'une conciliation. Les personnes qui y participent sont généralement très satisfaites des résultats obtenus, car elles bénéficient de délais plus courts, de coûts moins élevés et d'une meilleure compréhension de la solution de leur litige.

Le Tribunal a aussi poursuivi ses efforts pour que les recours soient entendus avec diligence en expérimentant et en implantant de nouvelles façons de faire. À cet égard, il intervient pour accélérer et pour faciliter le traitement des dossiers en effectuant un suivi individualisé qui permet de diriger les parties vers la conciliation ou l'audience, selon ce qui est approprié. Par ailleurs, il encadre leur cheminement, au besoin, en tenant des conférences de gestion, des conférences préparatoires et des appels de rôle. Il en résulte une justice administrative plus efficace, moins coûteuse et plus satisfaisante pour tous.

De plus, le Tribunal a désigné des coordonnateurs régionaux à la Section des affaires sociales afin de développer une meilleure connaissance des dossiers, des intervenants et des réalités des régions concernées. Il a établi un réseau de 53 villes où les juges administratifs se déplacent régulièrement pour tenir des audiences ou des séances de conciliation de sorte qu'un citoyen parcourt moins de 100 km pour être entendu. Il a également amélioré les locaux utilisés hors de ses bureaux de Québec et de Montréal pour que les citoyens puissent profiter du décorum approprié. Les ententes conclues avec le ministère de la Justice, la Commission des lésions professionnelles et avec diverses autres administrations publiques ou tribunaux administratifs ont facilité l'accès à des locaux et à des services adéquat pour la bonne conduite des instances. Enfin, lorsque cela s'avère avantageux, des équipements de visioaudience offrent des possibilités d'accès additionnelles que le Tribunal utilise de plus en plus régulièrement avec l'accord des parties.

Le Tribunal a également entrepris d'exercer un leadership accru dans le domaine de la santé mentale compte tenu de l'importance de son rôle et des impacts de ses actions. Dans ce but, le gouvernement a désigné, en novembre 2005, un président de la Commission d'examen des troubles mentaux parmi les juges administratifs de la Section des affaires sociales pour mieux tenir compte de la spécificité de cette Commission et des exigences et responsabilités qui y sont rattachées.

Le Tribunal a accueilli régulièrement de nouvelles compétences selon l'évolution de la législation. Il a aujourd'hui autorité pour entendre les recours à l'endroit de plus de cent types de décisions administratives, et ce, dans des domaines très variés.

Pour faciliter l'accessibilité au Tribunal, plusieurs outils d'aide et d'accompagnement ont été développés : service d'accueil et de soutien à l'information, dépliants et guides, site Internet et production d'une vidéo d'information pour les clientèles non représentées, simplification des procédures et du langage utilisé, etc.

Des progrès importants ont été réalisés également sur le plan de la célérité. Les délais moyens de traitement de divers recours ont diminué d'année en année. L'inventaire comporte de moins en moins de « vieux dossiers » (c'est-à-dire des dossiers ouverts depuis plus de deux ans)¹⁶. Depuis sa création, le Tribunal a fermé près de 113 000 dossiers.

Dans un souci de transparence et de communication de ses objectifs de gestion et de ses résultats, le Tribunal a enrichi le contenu de son rapport annuel de gestion. Il s'est également doté d'une *Déclaration de services aux citoyens* laquelle constitue un des maillons essentiels de l'amélioration des services.

Les réalisations du Tribunal, au cours des dix dernières années, démontrent qu'il a su relever plusieurs défis importants. Dans la poursuite de sa mission, certaines priorités sont incontournables :

- Consolider ses actions dans le domaine de la santé mentale ;
- Prioriser le règlement des recours par la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent ;
- Mettre en œuvre des mesures pour s'ajuster à l'évolution dans ses domaines d'affaires et à la hausse du volume de recours ;
- Optimiser l'ensemble de ses processus, couplé à la modernisation de ses technologies de l'information.

Le Tribunal dispose d'assises solides qui lui permettent d'envisager l'avenir avec confiance.

16. À l'exception des dossiers relevant de la Commission d'examen des troubles mentaux qui ne peuvent être fermés tant que la personne concernée présente un danger pour la société ou est inapte à subir son procès.

5 FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE

Parmi les événements et les réalisations de 2007-2008, plusieurs méritent d'être mis à l'avant-plan, car ils ont un impact déterminant sur l'évolution du Tribunal, sur la réalisation de sa mission et sur les services fournis aux citoyens.

➤ PRÉSERVATION DE L'OFFRE DE SERVICE DU TRIBUNAL ET MAINTIEN DE SA QUALITÉ

Un des enjeux majeurs du Tribunal est de préserver 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 nombreux départs à la retraite, une réduction de ses effectifs nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* et un accroissement important du nombre de dossiers à traiter. L'adaptation à cette nouvelle réalité exige une révision des façons de faire et une coordination organisationnelle efficace. Voici autant de facteurs qui ont contribué en 2007-2008 à amorcer une réflexion majeure sur l'organisation des services de soutien à l'activité juridictionnelle du Tribunal dans le but d'optimiser ses opérations.

Par ailleurs, les multiples départs à la retraite et l'effet cumulatif des compressions de ses effectifs ont un impact déterminant sur la gestion des activités du Tribunal. Ils risquent d'augmenter sa vulnérabilité. En effet, le Tribunal doit avoir un nombre suffisant de juges administratifs et d'employés pour être en mesure de répondre aux besoins de ses clientèles et d'atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la Loi. C'est dans cet esprit qu'il a mis à jour son plan de main-d'œuvre avec le souci d'analyser les secteurs plus à risque et de prendre les actions appropriées.

➤ COORDINATION RÉGIONALE

D'abord expérimentée lors de projets-pilotes, la coordination régionale s'applique sur une base permanente, depuis septembre 2007, à l'ensemble du territoire québécois, à l'exclusion de l'agglomération de Montréal et de sa périphérie où le volume de recours justifie une approche différente. Les trois coordonnateurs actuels s'occupent respectivement des régions suivantes :

- Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac-Saint-Jean ;
- Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Mauricie ;
- Abitibi-Témiscamingue, Centre-du-Québec, Estrie, Nord-du-Québec et Outaouais.

➤ HAUSSE DU NOMBRE DE RECOURS EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Depuis le 1^{er} avril 2006, le nombre de recours ouverts annuellement en assurance automobile a connu une augmentation fulgurante, soit près du double que par les années passées. Le nombre de recours fermés n'a pu suivre la même cadence pour diverses raisons (ressources et processus non ajustés pour faire face à ce volume accru, retard dans la réception des dossiers administratifs et autres). Ceci entraîne une hausse importante du nombre de dossiers en inventaire. Cette augmentation résulte de l'effort de la Société de l'assurance automobile du Québec pour résorber le retard accumulé dans le traitement des

dossiers des accidentés de la route et pour se conformer aux nouvelles dispositions législatives qui imposent la révision administrative dans un délai de 90 jours; cette situation a donc occasionné un volume inhabituel de décisions rendues en révision contestées devant le Tribunal. Le Tribunal doit être 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.

Le Tribunal a élaboré un plan d'action pour atteindre cet objectif. Ce plan d'action a d'ailleurs été communiqué à la Société d'assurance automobile du Québec en décembre 2007. Le Tribunal compte ramener l'inventaire en assurance automobile à moins de 5 000 dossiers d'ici 2011. Afin d'être en mesure d'atteindre les objectifs fixés, il a révisé plusieurs de ses façons de faire et a redéployé certaines de ses ressources.

Le plan d'action mis en œuvre le 1^{er} avril 2008 prévoit notamment l'utilisation systématique de la conciliation pour régler les litiges en assurance automobile (chaque fois que la nature et les circonstances des recours le permettent); l'augmentation du nombre de jours de conciliation par mois (le double) et du nombre de rôles d'audience (de six par mois). Pour ce faire, le Tribunal devra avoir les effectifs requis (juges administratifs et personnel) pour composer avec le volume de dossiers à traiter et à solutionner.

➤ CONCIILIATION

La conciliation est en progression constante au Tribunal. Près des deux tiers des dossiers traités en conciliation se règlent à cette étape, soit par un accord ou par un désistement. La conciliation répond aux besoins et aux attentes des parties qui souhaitent une justice administrative plus rapide, peu coûteuse, accessible et plus satisfaisante. Le Tribunal entend privilégier de plus en plus ce mode de règlement dans toutes les sections et lui donner une grande crédibilité.

Depuis octobre 2007, le Tribunal convoque systématiquement les parties à une séance de conciliation pour la plupart des recours en sécurité du revenu. Comme les résultats s'avèrent prometteurs, il entend élargir prochainement la conciliation systématique à une large proportion des recours en assurance automobile, en indemnisation des victimes d'actes criminels et en régime de rentes, lesquels seront déterminés en fonction de l'objet du litige. Cela permettra de réduire les délais de traitement et de faire progresser les dossiers plus rapidement vers une solution.

➤ CONSOLIDATION DE L'ÉQUIPE DE CONCILIATEURS

Pour répondre à la hausse du volume de travail et permettre de convoquer les parties à une séance de conciliation dans un délai de moins de quatre mois, le Tribunal a augmenté le nombre de juges administratifs assignés à la conciliation à la Section des affaires sociales. Il a fait le choix de confier cette tâche à des juges administratifs expérimentés et formés à la médiation. L'équipe compte maintenant dix juges administratifs, dont sept travaillent en conciliation à temps plein et trois à temps partiel.

➤ TRAVAUX DE MODERNISATION

Le Tribunal évolue dans un contexte qui appelle de plus en plus à l'accroissement de la performance organisationnelle. Sans une optimisation de l'ensemble de ses processus opérationnels, couplée à la modernisation de ses technologies de l'information, le Tribunal ne pourra faire face efficacement aux défis qui se présentent à lui. Entre autres, il lui faudra exploiter pleinement les avantages de l'information



numérique et se doter de l'infrastructure nécessaire à la prestation électronique de services. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu majeur dont tient compte son plan stratégique 2008-2012 qui sera finalisé et rendu public en 2008-2009.

Sa réflexion l'a conduit, en mai 2008, à démarrer un chantier de modernisation pour optimiser l'ensemble des processus reliés aux activités juridictionnelles et pour maximiser l'apport des technologies de l'information au soutien des opérations, en accordant la priorité aux mesures permettant d'accroître la performance du Tribunal à l'égard de sa prestation de services. Le Tribunal s'inscrit ainsi dans la démarche du gouvernement en ligne et du Plan de modernisation du gouvernement du Québec. La réalisation du projet de modernisation permettra de fournir les outils et le soutien nécessaires à toute l'équipe du Tribunal en vue d'offrir de meilleurs services aux citoyens.

Les travaux d'optimisation des processus juridictionnels commenceront à l'automne 2008. Le Tribunal vise à les compléter au cours de 2009. Par ailleurs, la modernisation des systèmes soutenant les nouveaux processus devrait s'échelonner de 2008 à 2011, compte tenu des délais de réalisation et des coûts engendrés.

➤ NUMÉRISATION DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS

Afin d'optimiser ses opérations, le Tribunal a entrepris une analyse de la situation actuelle pour définir des orientations et des solutions ayant pour but la création d'un processus de numérisation des dossiers juridictionnels. Cette analyse dont les conclusions ont été déposées en mai 2008, comporte une recommandation quant à l'opportunité de numériser ces dossiers. Elle aborde notamment la nature des documents à numériser, la volumétrie, l'évaluation des coûts, la disposition des documents originaux ainsi que le plan de transition.

➤ PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Même si le Tribunal n'est pas soumis à la *Loi sur l'administration publique* pour la rédaction de son plan stratégique et son dépôt, il n'en demeure pas moins qu'il croit en l'importance d'un tel outil pour cerner ses enjeux et guider ses actions. Pour s'assurer que le plan repose sur des assises solides et pour favoriser son appropriation la plus large possible par l'ensemble de l'équipe du Tribunal, des groupes de discussion et un comité de travail ont été formés réunissant des représentants de divers secteurs. À la suite de cette importante réflexion sur sa mission, sur sa vision et sur le contexte dans lequel il intervient, le Tribunal a élaboré un nouveau plan stratégique pour la période 2008-2012. Ce plan sera finalisé et diffusé en 2008-2009.

➤ PRODUCTION D'UNE VIDÉO D'INFORMATION

Le Tribunal a procédé, en collaboration avec Éducaloi et la firme de communication Egzakt, à la réalisation d'une vidéo d'information disponible dans son site Internet. Le contenu s'adresse aux citoyens qui exercent un recours devant le Tribunal sans être représentés par un avocat, particulièrement en matière d'affaires sociales.

Cette vidéo constitue une nouvelle avenue pour améliorer l'accessibilité du Tribunal et les services offerts aux citoyens. Sa mise en ligne dans Internet a été effectuée le 30 mai 2008.

6

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2007-2008

31 MARS 2008

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>	En cours de réalisation	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 22
Objectif 3 >	Mettre en œuvre, dans les délais impartis, les modifications apportées à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> et par le <i>Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels</i>	En cours de réalisation	page 23
Objectif 4 >	Analyser l'organisation des services de soutien à l'activité juridictionnelle	Atteint	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	Atteint	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	En cours de réalisation	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 cours de réalisation	page 25
Objectif 2 >	À la Section des affaires sociales, évaluer les façons de faire et l'efficacité des conférences de gestion	Atteint	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 progression	page 26

AXE D'INTERVENTION 4 : Traiter par la conciliation les dossiers dès qu'ils sont prêts à être entendus

Objectif 1 >	Assurer la pérennité de l'équipe de conciliateurs et consolider les façons de faire pour respecter les délais cibles	En cours de réalisation	page 26
Objectif 2 >	Présenter la conciliation comme un moyen de solutionner un recours déposé au Tribunal par la participation à différentes activités et en diffuser les résultats	Atteint	page 27
Objectif 3 >	Accroître le nombre de dossiers traités par la conciliation dans diverses matières en affaires sociales	Atteint	page 27
Objectif 4 >	En expropriation, évaluer la possibilité d'utiliser davantage la conciliation	Atteint	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 la planification intégrée des rôles à la Section des affaires sociales	En cours de réalisation	page 28
Objectif 2 >	Gérer de façon centralisée les demandes de remise pour les dossiers de la Section des affaires sociales	Atteint	page 28
Objectif 3 >	Analyser la problématique de la hausse du nombre de dossiers en inventaire en assurance automobile et prévoir un plan d'action	Atteint	page 28

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*

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 des dossiers en santé mentale	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	En cours de réalisation	page 30
Objectif 4 >	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 2007-2008		31 MARS 2008	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	En cours de réalisation	page 31
Objectif 2 >	Actualiser et adopter le nouveau plan stratégique	En cours de réalisation	page 31
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 31
Objectif 2 >	Améliorer les processus opérationnels en se dotant d'outils informatiques plus performants, tout en s'adaptant aux nouvelles technologies de l'information	En cours de réalisation	page 32
Objectif 3 >	Poursuivre l'implantation du système de gestion documentaire	En cours de réalisation	page 33
Objectif 4 >	Numériser les dossiers juridictionnels	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 :	Planter 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 lors des travaux de modernisation des systèmes et processus	En cours de réalisation	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 34
Objectif 2 >	Développer 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
Objectif 4 >	Élaborer une stratégie en matière de développement durable	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 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	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 36
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 37
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 37
Objectif 2 >	Doter le Tribunal d'une stratégie de communication interne et externe	Atteint	page 38

7 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, de même que d'assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

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 2007-2008 et présente les principales réalisations par orientation stratégique et axe d'intervention.

7.1 > 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*

La *Déclaration de services aux citoyens* du Tribunal est présentement en révision. Le dépôt de la version actualisée sera effectué en 2008-2009.

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 8.



Objectif 3 > Mettre en œuvre, dans les délais impartis, les modifications apportées à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹⁷ et par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*

Le Tribunal a constitué tous les nouveaux registres requis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Il sera en mesure de se conformer à l'obligation de diffuser, d'ici le 29 novembre 2009, dans son site Internet, les documents ou les renseignements accessibles en vertu de la Loi qui sont précisés à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*¹⁸.

Objectif 4 > Analyser l'organisation des services de soutien à l'activité juridictionnelle

Un des enjeux majeurs du Tribunal est de préserver sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la *Loi sur la justice administrative*, et ce, dans le contexte où il doit composer avec de nombreux départs à la retraite, une réduction de ses effectifs nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* et un accroissement important du nombre de dossiers à traiter. L'adaptation à cette nouvelle réalité exige une révision des façons de faire et une coordination organisationnelle efficace. Voici autant de facteurs qui ont contribué en 2007-2008 à amorcer une réflexion majeure sur l'organisation des services de soutien à l'activité juridictionnelle du Tribunal dans le but d'optimiser ses opérations. Cette réflexion a conduit à :

- > la création du comité de modernisation dont il est fait état à la page 32 ;
- > l'intégration, en 2008-2009, des activités de soutien à l'activité juridictionnelle de la Direction de la conciliation et du Secrétariat.

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, le Tribunal confiait, en 2005, à trois juges administratifs la fonction de coordonnateur régional pour l'ensemble des matières relevant de la Section des affaires sociales.

D'abord expérimentée lors de projets-pilotes, la coordination régionale s'applique sur une base permanente, depuis septembre 2007, à l'ensemble du territoire québécois à l'exclusion de l'agglomération de Montréal et de sa périphérie où le volume de recours justifie une approche différente. La formule donne de bons résultats et s'avère avantageuse pour la clientèle des régions concernées qui bénéficie ainsi d'une attention particulière et continue. Les trois coordonnateurs actuels s'occupent respectivement des régions suivantes :

- > Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac-Saint-Jean ;
- > Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Mauricie ;
- > Abitibi-Témiscamingue, Centre-du-Québec, Estrie, Nord-du-Québec et Outaouais.

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

18. Entré en vigueur le 29 mai 2008.

Par ailleurs, le faible volume de dossiers par matière dans certaines villes et régions complexifie la mise au rôle. Le Tribunal s'efforce de visiter régulièrement toutes les régions, tout en cherchant à optimiser les déplacements. Pour ce faire, il explore différentes formules lui permettant d'entendre le citoyen avec plus de célérité. De plus, à l'initiative des coordonnateurs régionaux, les requêtes incidentes ou urgentes peuvent être entendues en priorité par visioaudience si le citoyen ou son représentant en fait la demande ou y consent.

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

En 2007-2008, 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 installations 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 ceux de Montréal. En 2005-2006, 57 ententes particulières ont ainsi été signées avec les palais de justice. Grâce à ces ententes particulières, le Tribunal a pu procéder à l'aménagement d'une dizaine de ces locaux pour qu'ils répondent mieux à ses besoins et à ceux des parties. Des ententes particulières ont également été conclues avec la Commission des lésions professionnelles, à l'exception de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean où une entente devrait être signée prochainement (12 ententes en 2006-2007 et 2 en 2007-2008). C'est dans ce contexte qu'en 2007-2008, des travaux ont été réalisés à Joliette dans les locaux de la Commission des lésions professionnelles.

En 2007-2008, des ententes particulières ont également été conclues avec d'autres tribunaux dont la Commission des relations du travail, la Régie du logement et certaines cours municipales. Par ailleurs, précisons que le Tribunal dispose maintenant de locaux loués et aménagés pour répondre spécifiquement à ses besoins dans trois villes où il se rend fréquemment pour la tenue d'audiences et de séances de conciliation, soit à Saint-Jérôme, à Sherbrooke et à Gatineau. De plus, le Tribunal a aménagé des locaux de la cour municipale de Gatineau en collaboration avec la Commission des relations de travail. L'aménagement de locaux en région a permis au Tribunal d'augmenter le nombre de jours où il a tenu des audiences et des séances de conciliation en région dans les locaux qui lui sont exclusivement réservés.

Les tableaux 1 et 2 fournissent 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 ainsi que des données sur l'augmentation importante du pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région dans ces locaux ainsi que dans ceux loués par le Tribunal.



Tableau 1 > Locaux en région disponibles pour le Tribunal

Types de locaux	Palais de justice			Commission des lésions professionnelles	
	31 mars 2008	31 mars 2007	31 mars 2006	31 mars 2008	31 mars 2007
Salles d'audience	128	128	125	32	18
Bureaux de juges administratifs	49	49	45	24	4
Salles de conciliation ¹⁹	53	53	50	33	20
Salles de visioaudience	42	38	22	–	–

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

Pourcentage de jours	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Locaux loués par le Tribunal	15 %	8 %	6 %
Palais de justice	48 %	54 %	48 %
Locaux de la Commission des lésions professionnelles	8 %	3 %	5 %
Autres locaux	29 %	35 %	41 %
	100 %	100 %	100 %

En plus de compter sur les salles de visioaudience accessibles au Tribunal même et dans les palais de justice, le Tribunal bénéficie, depuis décembre 2006, 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 ce service est offert au Québec. Cet accès confère une souplesse accrue pour faire avancer des dossiers qui nécessitent d'être entendus 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

Le Tribunal s'est doté d'un outil lui permettant de mieux caractériser les locaux disponibles dans les hôpitaux et d'identifier les services connexes que chaque établissement peut offrir dans le but d'assurer la tenue des audiences en Commission d'examen des troubles mentaux et en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* dans des locaux adéquats.

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*

En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2000, les règles de procédure du Tribunal présentent des lacunes au regard de la réalité actuelle. Entre autres, la possibilité de transiger en ligne est très réduite. Les délais de signification des citations à comparaître ne sont plus harmonisés à ceux du *Code de procédure civile du Québec*²⁰. De plus, d'autres règles s'avèrent inutiles ou trop complexes à gérer et certaines s'inscrivent

19. Au total, seize salles de conciliation dans les locaux de la Commission des lésions professionnelles peuvent servir de bureaux de juges administratifs en 2007-2008 comparativement à six en 2006-2007.

20. L.R.Q., c. C-25.

difficilement dans la tendance générale à la communication de la preuve observée devant les tribunaux judiciaires ou administratifs. Enfin, certaines situations se présentent suffisamment fréquemment pour justifier l'ajout de règles (par exemple, procédure lors du décès d'une partie).

Le Tribunal a procédé à la révision du règlement établissant la procédure applicable dans les recours instruits devant lui. Le règlement révisé a été adopté par les juges administratifs du Tribunal en assemblée spéciale le 24 novembre 2006. Il a été transmis au ministre de la Justice pour être publié à la Gazette officielle du Québec 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 utilise la conférence de gestion principalement en assurance automobile. Avant l'automne 2007, lors du traitement des dossiers en assurance automobile, le Tribunal convoquait systématiquement les parties à une conférence de gestion dès qu'il constatait qu'un dossier tardait à progresser, qu'il s'avérait complexe, qu'il demandait une expertise ou lorsqu'une des parties ne respectait pas un délai prévu par la Loi.

Après analyse, il s'est avéré que cette façon de faire était lourde et coûteuse. Depuis l'automne 2007, pour optimiser l'utilisation des ressources disponibles, le Tribunal a réduit substantiellement le nombre de conférences de gestion. Celles-ci sont effectuées uniquement lorsque les dossiers sont plus problématiques. Dans la majorité des cas, les dossiers sont dirigés directement en conciliation ou en audience.

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 ainsi qu'à la Section des affaires économiques se poursuit. Elle se caractérise par la tenue de conférences préparatoires dans les dossiers complexes et dans les dossiers pour lesquels le requérant est non représenté. Ces conférences se font par téléphone et permettent une mise au rôle souple et efficace des dossiers.

Tableau 3 > Conférences préparatoires à la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques

Conférences préparatoires	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Section du territoire et de l'environnement	73	41	22
Section des affaires économiques	17	37	22
	90	78	44

AXE D'INTERVENTION 4

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

Objectif 1 > 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 au Tribunal, et ce, pour répondre aux besoins et aux attentes des parties qui souhaitent un traitement des recours rapide, efficace et le moins coûteux possible. Le Tribunal entend privilégier de plus en plus ce mode de règlement quand la nature du dossier s'y prête



et lui donner une grande crédibilité. Il a fait le choix de confier la tâche de conciliateur à des juges administratifs expérimentés et formés à la médiation.

Pour faire face à la hausse du volume de travail en ce domaine et pour permettre de convoquer les parties à une séance de conciliation dans un délai cible de moins de quatre mois, le Tribunal a augmenté le nombre de juges administratifs assignés à la conciliation à la Section des affaires sociales. L'équipe de conciliateurs compte maintenant dix juges administratifs, dont sept travaillent en conciliation à temps plein et trois à temps partiel.

Objectif 2 > Présenter la conciliation comme un moyen 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 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 invitation à la conciliation aux parties accompagnée du dépliant *La conciliation – Une façon simple et rapide de régler votre litige*.

À l'instar de la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières offre la conciliation en matière de fiscalité municipale et d'expropriation. À cet effet, elle expérimente un projet-pilote en matière de fiscalité municipale pour les dossiers de moins de 500 000 \$. Ce projet-pilote a été présenté à l'Association des évaluateurs municipaux lors de son congrès en mai 2008. Elle encourage fortement les parties à régler leurs différends 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 pour 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 les juges administratifs : Hélène de Kovachich, Jacques Forgues et Jean-Georges Wurtele. Au cours de la dernière année, des conférences ont aussi été présentées à des étudiants à la maîtrise en droit de l'Université de Montréal.

Objectif 3 > 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. Des efforts soutenus ont été déployés pour augmenter la proportion de dossiers traités en conciliation et pour obtenir la collaboration des ministères et organismes concernés.

Depuis octobre 2007, le Tribunal convoque systématiquement les parties à une séance de conciliation dès la réception de la plupart des recours en sécurité du revenu. Comme les résultats s'avèrent prometteurs, il entend élargir prochainement la conciliation systématique à une large proportion des recours en assurance automobile, en indemnisation des victimes d'actes criminels et en régime de rentes. Tous ces recours seront déterminés en fonction de l'objet du litige. Cette façon de faire permettra de réduire les délais de traitement et de faire progresser les dossiers plus rapidement vers une solution. Antérieurement, la conciliation était offerte généralement pour les recours concernant une indemnité ou une prestation

aussitôt que les parties déclaraient leur dossier complet. Ce n'est qu'après avoir signifié leur intérêt qu'elles étaient convoquées à une séance de conciliation.

Le nombre de dossiers traités en conciliation est en progression constante. Il a augmenté de 25 % depuis deux ans, passant de 3 743 en 2005-2006 à 4 310 en 2006-2007, puis à 4 668 en 2007-2008. Par ailleurs, le taux de réussite de la conciliation est très bon. Environ les deux tiers des dossiers traités en conciliation se règlent à cette étape, soit par un accord ou par un désistement. Ces résultats sont présentés de manière plus détaillée à l'annexe VI, à la page 99. En ce qui concerne les délais de traitement, ils sont présentés au chapitre 9.

Objectif 4 > En expropriation, évaluer la possibilité d'utiliser davantage la conciliation

Le Tribunal encourage la conciliation en expropriation quel que soit le montant en litige, étant donné qu'il s'agit d'établir une indemnité adéquate pour compenser le préjudice subi en raison de l'expropriation. Les services de deux juges administratifs conciliateurs sont offerts aux parties, et ce, de façon systématique, lors des appels du rôle. Il s'agit généralement d'une coconciliation menée par un juriste et un évaluateur.

AXE D'INTERVENTION 5

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

Objectif 1 > Effectuer la planification intégrée des rôles à la Section des affaires sociales

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 de la part du Tribunal dans toutes les régions du Québec et à faciliter le travail de planification des ministères et organismes visés. L'intégration de diverses planifications est amorcée, mais le travail de coordination et d'optimisation reste à parfaire.

Objectif 2 > Gérer de façon centralisée les demandes de remise pour les dossiers de la Section des affaires sociales

Depuis septembre 2006, la gestion des demandes de remise d'audience pour les dossiers de la Section des affaires sociales est centralisée. Cette centralisation vise d'abord à assurer la gestion des dossiers qui font l'objet d'une demande de remise par un traitement uniforme et équitable et de convenir d'une nouvelle date d'audience, de conciliation ou de conférence de gestion. Chaque coordonnateur régional gère les remises d'audience des régions qui sont sous sa responsabilité. Au total, deux juges administratifs gèrent les demandes de remise pour la grande région de Montréal.

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

Depuis deux ans, le nombre de recours ouverts annuellement en assurance automobile a connu une augmentation fulgurante, soit près du double que par les années passées. Le nombre de recours



fermés n'a pu suivre la même cadence. Cette augmentation entraîne une hausse importante du nombre de dossiers en inventaire comme le démontre le tableau suivant :

Tableau 4 > Évolution du nombre de dossiers en assurance automobile

Nombre de dossiers	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Inventaire au 31 mars	8 213	7 161	4 719
Ouverts	4 087	4 816	2 900
Fermés	3 035	2 374	2 538

Cette hausse du nombre de dossiers est la résultante de l'effort de la Société de l'assurance automobile pour résorber le retard accumulé dans le traitement des dossiers des accidentés de la route et pour 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 Tribunal²¹ de sorte qu'il ne peut être analysé et mis au rôle. Par ailleurs, ces dossiers sont généralement incomplets lors de l'introduction du recours. Les questions en litige en cette matière sont de plus en plus complexes et entraînent souvent le dépôt d'expertises et de contre-expertises étant donné les sommes importantes impliquées. Finalement, une même personne peut avoir plusieurs dossiers liés, ce qui ajoute à la difficulté.

Le Tribunal doit traiter ces dossiers dans les meilleurs délais pour permettre l'exercice des droits des accidentés de la route concernés et pour arriver à un dénouement. La qualité de vie des citoyens concernés est en cause. Il s'agit d'un défi majeur que la Tribunal est déterminé à relever.

Un plan d'action a été élaboré en ce sens et communiqué à la Société d'assurance automobile du Québec en décembre 2007. Le Tribunal a réagi rapidement et efficacement à cette augmentation imposante du nombre de recours en assurance automobile en ajustant le contenu de son plan opérationnel 2007-2008 et de son plan stratégique 2008-2012. Conscient des attentes et des besoins des citoyens concernés, il compte traiter ces dossiers dans des délais raisonnables, soit un délai moyen similaire ou sinon inférieur au délai moyen habituel, et ce, malgré le grand nombre de dossiers à traiter en peu de temps, dans un contexte de ressources limitées. Le Tribunal compte ramener l'inventaire en assurance automobile à moins de 5 000 dossiers d'ici 2011. Afin d'être en mesure d'atteindre les objectifs fixés, il a révisé plusieurs de ses façons de faire et a redéployé certaines de ses ressources.

Le plan d'action mis en œuvre le 1^{er} avril 2008 prévoit notamment l'utilisation systématique de la conciliation pour régler les litiges en assurance automobile (chaque fois que la nature et les circonstances des recours le permettent) ; l'augmentation du nombre de jours de conciliation par mois (le double) et du nombre de rôles d'audience (de six par mois). Pour ce faire, le Tribunal devra avoir les effectifs requis (juges administratifs et personnel) pour composer avec le volume de dossiers à traiter et à solutionner.

21. Près de 2 000 dossiers administratifs étaient toujours en retard de transmission au 31 mars 2008.

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*²²

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, personnel des hôpitaux et procureurs). Le guide révisé sur la Commission d'examen des troubles mentaux, à l'intention des parties intéressées, a été diffusé à l'automne 2007.

Objectif 2 > Favoriser les occasions de discussion entre les juges administratifs affectés au traitement des dossiers en santé mentale

La réunion annuelle de tous les juges administratifs affectés au traitement des dossiers en santé mentale a eu lieu en mai 2007. Diverses rencontres d'échanges entre les juges administratifs siégeant en Commission d'examen ont également été tenues. Ces rencontres sont des moments privilégiés pour discuter des problématiques auxquelles le Tribunal doit faire face et des occasions 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

Cet objectif a été reconduit en 2007-2008. Une analyse a été réalisée afin de réviser les processus de travail dans le but d'optimiser la mise au rôle et de veiller au respect des délais fixés par la Loi et de ceux que le Tribunal s'est fixés. Le calendrier des audiences a été remanié. Quant au processus d'assurance qualité, il a été reporté en 2008-2009.

Objectif 4 > Transférer les données de la Commission d'examen des troubles mentaux au Centre de renseignements policiers du Québec

À l'automne 2005, il a été convenu 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'égard des personnes jugées inaptes ou non criminellement responsables d'un délit en raison de troubles mentaux. Un projet-pilote est en cours depuis plusieurs mois. Les essais sont concluants. L'implantation et la formation pour les représentants de la Sûreté du Québec et pour tous les corps policiers devraient être complétées en 2008-2009.

22. 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.



7.2 > 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. À la lumière des constats effectués, le Tribunal a décidé de se doter d'un plan d'action afin de poursuivre l'amélioration de sa prestation de services. Les travaux en ce sens s'inscrivent dans le cadre de l'actualisation de la *Déclaration de services aux citoyens* qui sera complétée en 2008-2009.

Le projet-pilote d'évaluation à des fins formatives, mené depuis le 24 février 2006, 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'avère utile pour déterminer les éléments pouvant être améliorés, pour mettre en relief les façons de faire pour constituer un modèle à suivre ainsi que pour offrir de la formation et du perfectionnement répondant aux besoins particuliers de chacun des juges administratifs. Les premiers rapports individuels d'évaluation à des fins formatives ont été remis aux juges administratifs et ont donné lieu à une rencontre avec chacun. L'exercice s'avère positif. Cette méthode d'évaluation deviendra permanente et portera également sur les séances de conciliation en 2008-2009.

Objectif 2 > Actualiser et adopter le nouveau plan stratégique

Les travaux pour l'élaboration du prochain plan stratégique, qui couvrira la période 2008-2012, ont débuté en février 2007. Le nouveau plan stratégique est le fruit d'une réflexion élargie. Il prend appui sur une vision du Tribunal à long terme qui tient compte du contexte actuel et prévisible eu égard aux possibilités et aux contraintes, tant internes qu'externes. Pour s'assurer que le plan repose sur des assises solides et pour favoriser son appropriation la plus large possible par l'ensemble de l'équipe du Tribunal, des groupes de discussion et un comité de travail ont été formés réunissant des représentants de divers secteurs. Par ailleurs, en février 2008, les enjeux identifiés et les orientations proposées ont été présentés par le président à l'ensemble de l'équipe. Le plan stratégique sera finalisé et diffusé en 2008-2009.

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 procède de façon régulière à la mise à jour de la sécurité de ses actifs informationnels. De plus,

le Tribunal complètera, au cours de 2008-2009, un plan détaillé de continuité des services informatiques en cas de catastrophes majeures. Ce plan aura pour but d'assurer une continuité des services auprès des citoyens et des ministères et 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 se dotant d'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 les activités du Tribunal et pour répondre à l'évolution de ses besoins et de ceux de ses clientèles. La réalisation de ces projets est indispensable pour demeurer performant dans le contexte actuel : volume de travail à la hausse, compressions des effectifs, attentes pressantes des citoyens sur le plan de l'accessibilité, de la rapidité et de la qualité des services fournis. Sans une optimisation de l'ensemble de ses processus opérationnels, couplée à la modernisation de ses technologies de l'information, le Tribunal ne pourra faire face efficacement aux défis qui se présentent. Il lui faudra, entre autres, exploiter pleinement les avantages de l'information numérique et se doter de l'infrastructure nécessaire à la prestation électronique de services. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu majeur dont tient compte son plan stratégique 2008-2012 qui sera finalisé et rendu public en 2008-2009.

Ces constats l'ont amené à repositionner les travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS) à l'hiver 2008 pour assurer un meilleur arrimage entre les développements en cours, les besoins opérationnels, les spécificités et les contraintes. Sa réflexion l'a conduit, en mai 2008, à démarrer un chantier de modernisation ayant pour but d'optimiser l'ensemble des processus reliés aux activités juridictionnelles et de maximiser l'apport des technologies de l'information au soutien des opérations, en accordant la priorité aux mesures permettant d'accroître la performance du Tribunal à l'égard de sa prestation de services. Considérant son importance stratégique et son ampleur, la coordination de ce chantier a été confiée à la vice-présidente, qui a temporairement été dégagée de ses autres fonctions pour s'y consacrer à temps plein. Pour guider les travaux et veiller à la collaboration de toute l'équipe du Tribunal, cette dernière est appuyée d'un comité de modernisation composé notamment de la présidente, des vice-présidents, du président de la Commission d'examen des troubles mentaux, du directeur de la conciliation, du secrétaire du Tribunal et des chefs de service du Secrétariat à Montréal et à Québec, du chef du Service des technologies de l'information, de la chef du Service des ressources humaines, de la directrice du Bureau de la présidente et d'une représentante des usagers. Divers sous-groupes de travail collaborent également à ce chantier de modernisation. Par ailleurs, le Service des technologies de l'information a été placé sous la responsabilité hiérarchique de la vice-présidente.

Le Tribunal s'inscrit ainsi dans la démarche du gouvernement en ligne et du Plan de modernisation du gouvernement du Québec. La réalisation du projet de modernisation fournira les outils et le soutien nécessaires à toute l'équipe du Tribunal en vue d'offrir de meilleurs services aux citoyens.



Les travaux d'optimisation des processus juridictionnels commenceront à l'automne 2008. Le Tribunal vise à les compléter au cours de l'année 2009. Par ailleurs, la modernisation des systèmes soutenant les nouveaux processus devrait s'échelonner de 2008 à 2011, compte tenu des délais de réalisation et des coûts engendrés.

Objectif 3 > Poursuivre l'implantation du système de gestion documentaire

Au début de l'année 2008, les Archives nationales du Québec ont approuvé le calendrier de conservation et le plan de classification des documents du domaine administratif. Les travaux de mise en œuvre sont en cours de réalisation.

Objectif 4 > Numériser les dossiers juridictionnels

Afin d'optimiser ses opérations, le Tribunal a entrepris une analyse de la situation actuelle pour définir des orientations et des solutions ayant pour but la création d'un processus de numérisation des dossiers juridictionnels.

Des rencontres ont eu lieu entre les différents groupes du Tribunal interpellés par ce dossier et un premier rapport a été déposé. Il présente une description du processus de traitement actuel des dossiers papier, une description des besoins énoncés et une analyse des contraintes juridiques, organisationnelles, matérielles, financières et technologiques.

Un second rapport, déposé en mai 2008, comporte une recommandation quant à l'opportunité de numériser les dossiers juridictionnels. Il aborde notamment la nature des documents à numériser, la volumétrie, l'évaluation des coûts, la disposition des documents originaux ainsi que le plan de transition.

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 applique les règlements sur les tarifs hérités des organismes et des 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 résultent de cette situation.

Le Tribunal a élaboré un projet de règlement pour remédier à cette situation et pour 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 (par 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

Le Tribunal reconnaît les 25 années de service de ses employés et souligne la contribution du personnel qui a quitté pour la retraite durant l'année. Par ailleurs, le comité de reconnaissance a invité les unités administratives à organiser des activités autour du thème : « Un mot, un geste qui fait plaisir ». Une conférence portant sur la gestion du stress au travail a également été offerte à l'ensemble de l'équipe du Tribunal.

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 la formation de comités multidisciplinaires composés de personnes en provenance de diverses unités administratives qui échangent sur différentes problématiques dans le but de proposer des solutions adaptées. Entre autres, il a organisé la tenue de groupes de discussion concernant la planification stratégique 2008-2012 et il a formé un comité pour suggérer des solutions afin de remédier aux problèmes entourant le transport des documents et des équipements d'enregistrement des audiences.

Hormis la collaboration au travail, le Tribunal croit en l'importance d'ajouter un « volet social » où les participants peuvent faire mieux connaissance et développer des affinités. 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 lors des travaux de modernisation des systèmes et des processus

La mise en place de nouvelles façons de faire à l'occasion de la réalisation du projet de modernisation des systèmes et des processus 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.

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

Le Tribunal doit composer avec de nombreux départs à la retraite et des compressions de ses effectifs. Ces départs et compressions risquent d'augmenter sa vulnérabilité. En effet, le Tribunal doit avoir un nombre suffisant de juges administratifs et d'employés pour être en mesure de répondre aux besoins



de ses clientèles et d'atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la Loi. C'est pourquoi il met à jour annuellement son plan de main-d'œuvre. Cet exercice permet des échanges sur les prévisions de départs, sur l'élaboration des scénarios de transfert d'expertise ainsi que sur l'arrimage avec l'échéancier des travaux de divers projets. Il permet également d'analyser les secteurs plus à risque et de prendre les actions appropriées.

Objectif 2 > Développer 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 une autre à Montréal ont permis aux nouveaux employés 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 de 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. Un programme de formation sur mesure est également fourni aux juges administratifs 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 de développer un programme de formation portant sur des sujets d'intérêt commun. La formation sur les matières particulières est cependant sous la responsabilité de comités travaillant dans chacune des sections.

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

Depuis quelques années déjà, les départs à la retraite ont un impact déterminant sur la gestion des activités du Tribunal. Cette réalité sera une constante pour les années à venir. Ces départs risquent de rendre le Tribunal vulnérable s'il ne se soucie pas dès maintenant d'avoir 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. Le transfert des connaissances et de l'expertise est d'autant plus nécessaire 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.

Objectif 4 > Élaborer une stratégie en matière de développement durable

Même si le Tribunal n'a pas encore adopté sa politique en matière de développement durable, des gestes concrets sont posés pour y contribuer. Par exemple, des îlots de récupération multimatières sont disponibles dans les salles de repos; l'utilisation du transport en commun est préconisée par l'entremise du programme « service de l'abonne-bus » et l'abolition des agendas papier a aussi été mise en place.

7.3 > 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 offre des sessions de formation aux nouveaux juges administratifs favorisant le développement d'habiletés reliées à leur nouveau rôle de décideur et l'acquisition de connaissances tant sur la *Loi sur la justice administrative* que sur les matières particulières de la compétence de leur section.

Le Tribunal s'est associé à la Commission des lésions professionnelles et au ministère du Travail pour la réalisation d'activités conjointes de formation destinées plus spécifiquement aux 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 lors 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, depuis trois ans, le Tribunal collabore de façon soutenue avec le Secrétariat aux emplois supérieurs, avec les autres tribunaux administratifs, avec la Conférence des juges administratifs du Québec et avec le service de la formation permanente du Barreau du Québec pour créer divers outils de formation et pour 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. De tels échanges permettent d'accroître la qualité et la cohérence du processus décisionnel et de consolider les acquis. Diverses activités ont été organisées à ce titre. En guise d'exemple, on peut souligner



les discussions et les échanges qui se sont déroulés lors de l'assemblée annuelle réunissant tous les juges administratifs ainsi que lors des rencontres organisées dans chacune des sections (minicaucus et caucus annuel, forums et autres).

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

À la suite des résultats concluants du projet-pilote réalisé en collaboration avec l'École nationale d'administration publique en 2006-2007, le Tribunal a maintenu son système d'évaluation des juges administratifs à des fins formatives. Quelques ajustements mineurs ont été apportés pour faciliter la compilation des réponses aux questionnaires transmis.

Les premiers rapports individuels ont été remis aux juges administratifs et ont donné lieu à une rencontre avec chacun d'eux pour faire le point sur leurs besoins en formation. En 2008-2009, le Tribunal entend élargir l'évaluation à des fins formatives pour qu'elle porte sur l'ensemble des audiences et des séances de conciliation tenues.

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

Le système de cheminement et d'expédition des décisions a été implanté en 2007-2008. Ce système fournit des gabarits dits « intelligents » qui permettent d'effectuer le transfert automatisé des décisions dans l'entrepôt des décisions et dans l'entrepôt de jurisprudence du Tribunal. Il permet aussi de comparer, par un processus mécanisé, les décisions originales sur support papier et leur version électronique qui sont transmises au Secrétariat afin de valider l'intégrité des données. Il permet également d'expédier une copie électronique de la décision originale aux organismes intimés ainsi qu'à la Société québécoise d'information juridique. Au cours de la dernière année, diverses actions ont été accomplies afin de consolider l'application de ce système et de préparer la phase subséquente, soit la signature électronique des décisions. La réalisation de cette dernière étape devrait être complétée en 2008-2009. Elle permettra d'éliminer le processus de validation entre les versions papier et électronique. De plus, ce nouveau processus fournira aux citoyens et aux intimés une décision électronique ayant une valeur légale tout en diminuant 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 procédé, en collaboration avec Éducaloi et la firme de communication Egzakt, à la réalisation d'une vidéo d'information disponible dans son site Internet. Le contenu s'adresse aux citoyens qui exercent un recours devant le Tribunal sans être représentés par un avocat, particulièrement en matière d'affaires sociales.

La vidéo d'information a été produite en français et en anglais. Elle a été conçue de façon à permettre au citoyen qui dépose un recours devant le Tribunal de trouver réponse à ses principales questions. Elle a comme objectif de l'informer du fonctionnement du Tribunal en ce qui concerne la conciliation et

l'audience. Pour l'accompagner dans sa démarche, la vidéo lui fournit les informations pertinentes pour produire son recours et pour choisir le mode de règlement qui lui convient le mieux. Le citoyen peut aussi trouver des sources de références utiles.

La vidéo d'information constitue une nouvelle avenue pour améliorer l'accessibilité du Tribunal et les services offerts aux citoyens. Sa mise en ligne dans Internet a été effectuée le 30 mai 2008.

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

Pour appuyer la réalisation de son plan stratégique et opérationnel et pour 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 identifier les besoins de communication internes et externes, 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 possibilités qui se présentent pour mieux faire connaître les divers volets de son action et pour se rapprocher des citoyens, de leurs représentants et de la communauté juridique. Pour demeurer à l'avant-garde, il lui importe de maintenir de tels contacts et de profiter de diverses occasions pour comparer ses processus, pour bénéficier de l'expérience et de l'expertise des autres tribunaux et pour partager les siennes.

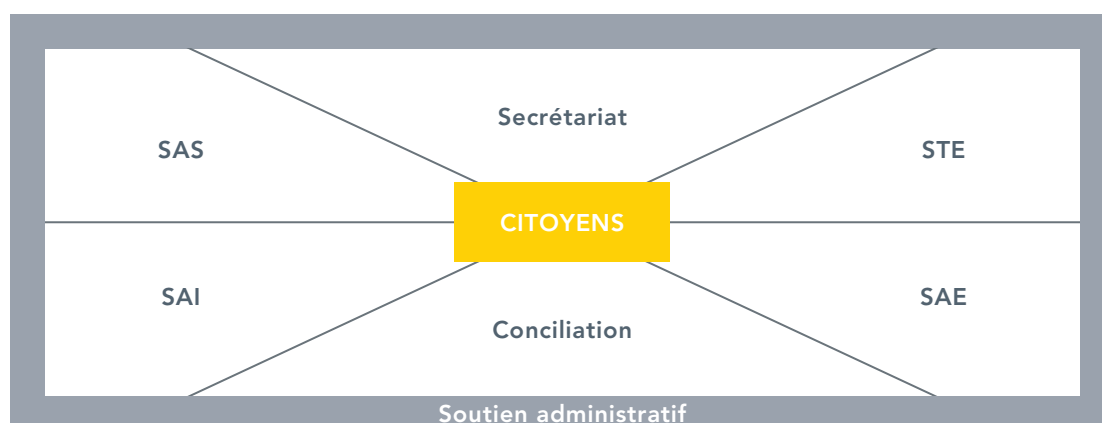
Au cours de la dernière année, des efforts ont été consacrés, entre autres, pour informer les citoyens, leurs représentants et la communauté juridique, des initiatives prises par le Tribunal pour implanter la conciliation systématique en sécurité du revenu et pour produire le guide sur la Commission d'examen des troubles mentaux et le diffuser auprès de tous les principaux intervenants des milieux juridique et hospitalier.

Par ailleurs, le Tribunal a tenu à souligner de manière particulière son 10^e anniversaire. Il a profité de l'occasion pour prendre acte du chemin parcouru et pour encourager son équipe à entreprendre avec enthousiasme la prochaine décennie. Diverses activités ont été organisées pour l'occasion, dont un banquet et une cérémonie qui ont eu lieu les 28 et 29 mai 2008, ainsi que la publication d'un numéro souvenir du journal interne *Le TAQuin*.

8 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le 1^{er} octobre 2003, le Tribunal a rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens*. Elle constitue un des maillons essentiels pour offrir des services de qualité au citoyen en le plaçant 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*²³, 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 pour améliorer la qualité de ses services et il a développé plusieurs indicateurs de mesure en vue d'évaluer sa performance. La *Déclaration de services aux citoyens* est présentement en révision. La publication de la version actualisée est prévue en 2008-2009.

> 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 ses bureaux est disponible au comptoir d'accueil. D'autres moyens sont aussi privilégiés : périodes d'observation pour évaluer la qualité des services aux comptoirs d'accueil ; mobilisation et formation continue du personnel ainsi que la concertation entre les différents intervenants travaillant auprès du citoyen. Ces moyens permettent au Tribunal d'évaluer sa performance quant au respect de ses engagements et de faire ressortir les besoins évolutifs du citoyen afin d'améliorer continuellement ses services.

23. L'annexe V présente un extrait de la *Déclaration de services aux citoyens*. Elle est disponible intégralement dans le site Internet du Tribunal à l'adresse www.ta.qc.gouv.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 2007 ²⁴, 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'est avéré très positif et a marqué 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. À la lumière des constats effectués, le Tribunal a décidé de se doter d'un plan d'action afin de poursuivre l'amélioration de sa prestation de services.

➤ 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*.

Tableau 5 ➤ Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultats 2007-2008		Résultats 2006-2007		Résultats 2005-2006	
	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	95 %	2 jours	96 %	2 jours	98 %
Accusé de réception de la requête introductive en :							
SAS – CETM	5 jours	3 jours	83 %	3 jours	87 %	3 jours	88 %
SAS – autres matières	5 jours	3 jours	91 %	3 jours	95 %	2 jours	96 %
SAI	5 jours	3 jours	83 %	4 jours	79 %	3 jours	81 %
STE	5 jours	3 jours	80 %	3 jours	87 %	4 jours	85 %
SAE	5 jours	2 jours	96 %	2 jours	91 %	2 jours	95 %

➤ 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 et de conciliation. Ce réseau améliore l'accessibilité des citoyens aux services du Tribunal. Il permet d'offrir le même service dans toutes les villes retenues, et ce, pour les quatre sections du Tribunal.

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



La priorité a été accordée aux villes où sont établis les palais de justice et les bureaux de la Commission des lésions professionnelles, hors des agglomérations de Québec et de Montréal, afin de disposer des installations 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 ou dans des établissements hôteliers.

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

Au bénéfice de sa clientèle et dans un souci de transparence, le Tribunal rend également disponibles dans son site Internet 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*. Ce service en ligne permet de connaître les causes qui seront entendues durant la semaine de consultation et les trois semaines 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 de la présidence 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 donnée à la plainte.

Tableau 6 ➤ **Plaintes traitées**

Nature des plaintes	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Activité juridictionnelle	6	3	8
Service au public	5	2	2
Total	11	5	10

Le Tribunal s'est fixé comme cible de traiter une plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception. Les plaintes reçues en 2007-2008 ont été traitées dans un délai moyen de 11 jours.

9 AFFAIRES TRAITÉES ET RÉSULTATS

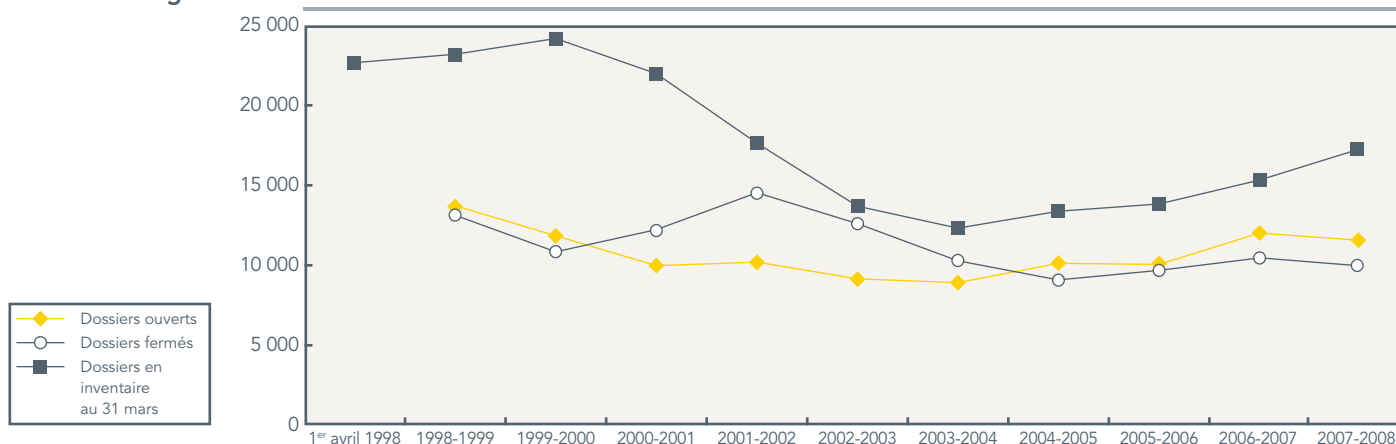
Le présent chapitre fournit un portrait d'ensemble du volume et de la nature des dossiers traités par le Tribunal, du mode de règlement et du délai de traitement ainsi que les résultats pour l'exercice 2007-2008 et l'évolution par rapport aux exercices précédents.

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.

9.1 > 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, l'inventaire est passé de 13 807 au 31 mars 2006 à 17 140 au 31 mars 2008 ce qui représente une hausse de 24 %. Le nombre de dossiers ouverts annuellement a connu une hausse de 16 %, passant de 10 114 à 11 774. Cette hausse résulte principalement de la réception d'un plus grand nombre de recours en affaires sociales et en affaires immobilières. Durant la même période, le nombre de dossiers fermés annuellement s'est accru de 3 %, passant de 9 685 à 10 006. Ces variations sont illustrées à la figure 3.

Figure 3 > Evolution du nombre de dossiers^{25 et 26}



25. 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 1 422 dossiers actifs au 31 mars 2008, ce qui représente une hausse de 17 % depuis deux ans. Ces données sont comptabilisées séparément et sont présentées à la page 51.

26. L'annexe VI, 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 22 %, touchant principalement les recours en assurance automobile (le nombre de dossiers ouverts annuellement est passé de 2 900 à 4 087, ce qui représente une hausse de 41 %). Les motifs de la hausse en assurance automobile ont déjà été présentés au chapitre 7.

Au cours de la même période, à la Section des affaires immobilières, l'inventaire a connu une hausse de l'ordre de 45 %. Cette hausse est cyclique. Elle est la conséquence directe du dépôt des rôles d'évaluation foncière, plus particulièrement ceux de Montréal (2007-2010) et ceux de Québec (2007-2009). Les nouveaux recours en fiscalité municipale ont donc augmenté de 151 %, passant de 622 à 1 563 dossiers en 2007-2008. La plupart des dossiers en cause concernent des unités d'évaluation dont la valeur foncière dépasse 1 000 000 \$. Plusieurs présentent des enjeux économiques importants. Les efforts déployés se sont poursuivis afin de mettre au rôle autant les vieux dossiers que les nouveaux grâce à l'appels du rôle individualisés.

Finalement, à la Section du territoire et de l'environnement et à la Section des affaires économiques, les recours dans les matières traitées par ces deux sections sont complexes, présentent de longue durée d'audience et regroupent souvent plusieurs dossiers. Les efforts se sont poursuivis pour réduire le nombre de dossiers en inventaire. L'année 2007-2008 a été marquée par un nombre moindre de nouveaux recours.

Mode de fermeture des dossiers

Les dossiers sont fermés selon différents modes, soit 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 est en hausse en 2007-2008, passant de 26 % à 31 %.

Tableau 7 > Mode de fermeture des dossiers

Toutes les sections du Tribunal	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Fermés à la suite d'une décision	47 %	51 %	52 %
Fermés à la suite d'une conciliation ou d'un désistement à la suite d'une conciliation	31 %	26 %	26 %
Fermés à la suite d'un règlement ou d'un désistement	22 %	23 %	22 %

Composition de l'inventaire

Les 17 140 dossiers en inventaire au 31 mars 2008 pour l'ensemble des quatre sections du Tribunal se trouvent présentement à diverses étapes de traitement. Il est à noter que 54 % des recours en attente de réception du dossier administratif et sous analyse concernent les dossiers en assurance automobile. La proportion des dossiers en inventaire, ouverts depuis moins de deux ans, est stable, comme l'illustre le tableau 9.

Tableau 8 > Étapes de traitement des dossiers en inventaire au 31 mars

Toutes les sections du Tribunal	2008	2007	2006
Attente du dossier administratif et sous analyse	60 %	50 %	46 %
Conciliation	18 %	22 %	24 %
Audiences fixées	13 %	13 %	15 %
Conférences de gestion et appels du rôle	4 %	8 %	8 %
Audiences tenues et dossiers en délibéré	4 %	5 %	5 %
Dossiers en suspens ou en attente d'un règlement hors tribunal	1 %	2 %	2 %

Tableau 9 > Dossiers en inventaire ouverts depuis moins de deux ans

Toutes les sections du Tribunal	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Année courante	53 %	61 %	55 %
Année précédente	29 %	22 %	22 %
	82 %	83 %	77 %
Inventaire au 31 mars	17 140	15 372	13 807

9.2 > DÉLAIS DE PROCÉDURE

La *Loi sur la justice administrative* prévoit, 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 de procédure. 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 d'avoir un dossier complet pour être en mesure de procéder rapidement en conciliation ou en audience et elles connaissent les éléments 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.

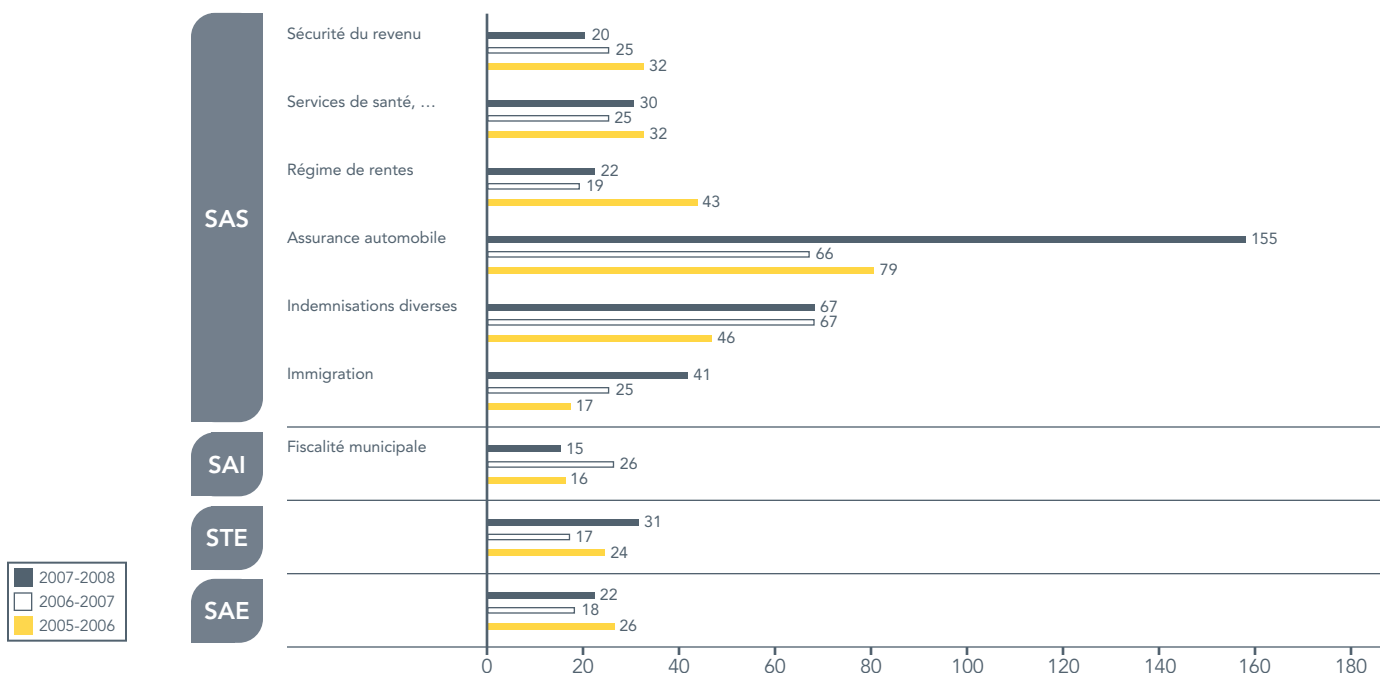


Réception du dossier administratif

Selon 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 recours²⁷. Devant le non-respect de cette disposition par certains organismes et les impacts négatifs pour les requérants concernés, la *Loi sur la justice administrative* a été modifiée pour y ajouter l'article 114.1, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006. Cet article prévoit que le défaut par une autorité administrative de transmettre la copie du dossier dans le délai prévu donne ouverture, sur demande du requérant, à la fixation par le Tribunal d'une indemnité qui lui apparaît juste et raisonnable compte tenu des circonstances de l'affaire et de la durée du retard. L'autorité administrative en défaut doit payer cette indemnité au citoyen requérant. En date du 31 mars 2008, le Tribunal avait reçu 169 recours pour des indemnités de cette nature.

Malgré l'entrée en vigueur de l'article 114.1, le délai de transmission du dossier administratif n'est pas toujours respecté. Les autorités du Tribunal interviennent régulièrement pour rappeler aux organismes intimés l'importance du respect de cette disposition. La situation a continué à se dégrader en 2007-2008 en matière d'assurance automobile malgré les interventions répétées. Près de 2 000 dossiers administratifs étaient en retard de transmission au 31 mars 2008. La situation est aussi préoccupante en matière d'indemnisations diverses, notamment pour les recours concernant des victimes d'actes criminels, et dans une moindre mesure, en matière d'immigration.

Figure 4 > Délai moyen de réception du dossier administratif (en jours)



27. 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.

Tableau 10 > Réception du dossier administratif à la Section des affaires sociales

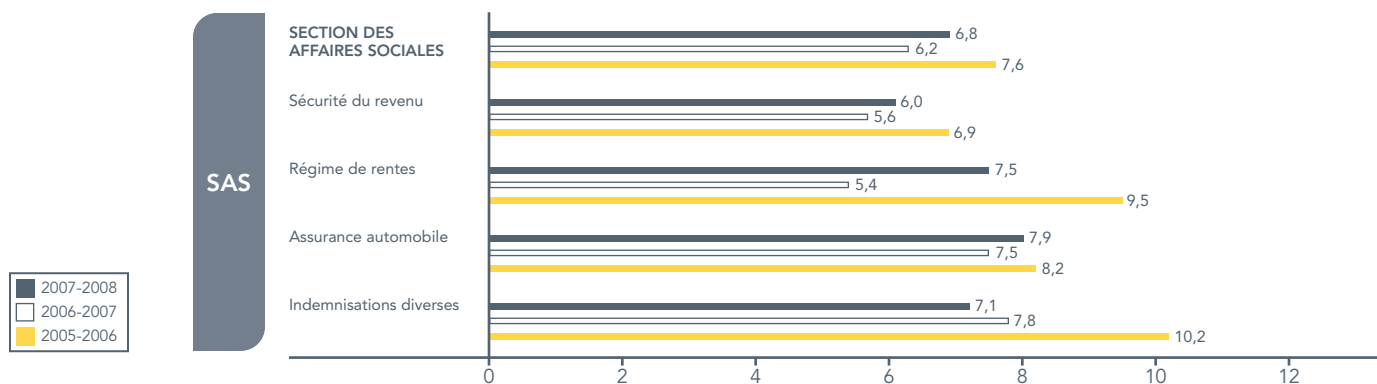
Au-delà de 30 jours	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Sécurité du revenu	16 %	28 %	43 %
Services de santé, ...	37 %	27 %	43 %
Régime de rentes	16 %	5 %	48 %
Assurance automobile	92 %	71 %	83 %
Indemnisations diverses	90 %	79 %	62 %
Immigration	53 %	22 %	10 %

Traitement en conciliation

Les actions du Tribunal et les efforts déployés par les ministères et les organismes intimés concernés ont permis de hausser de 25 % le nombre de dossiers traités en conciliation depuis deux ans. Ce nombre est passé à 4 692 en 2007-2008 comparativement à 3 756 en 2005-2006. L'annexe VI, 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 varie de 3,2 mois à 7,6 mois à compter de l'acceptation de l'offre de conciliation. Le délai moyen de traitement des dossiers fermés en conciliation est légèrement plus élevé qu'en 2006-2007. 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. L'ajout de juges administratifs conciliateurs en 2008-2009 favorisera l'atteinte de ce délai cible.

Figure 5 > Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés en conciliation (en mois)





Première audience tenue

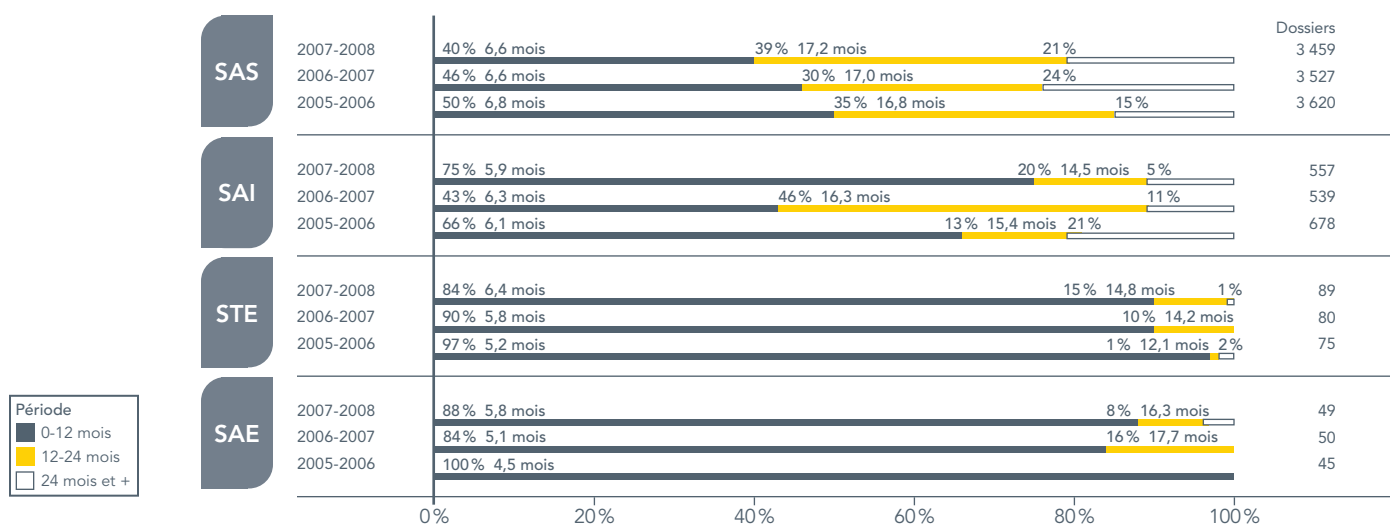
Le délai minimal avant qu'une audience soit tenue, à partir de la réception de la requête, correspond à la somme des délais suivants :

- le délai de transmission au Tribunal du dossier administratif par les ministères et organismes intimés²⁸ ;
- le délai nécessaire aux parties pour compléter leur dossier ;
- 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.

La figure 6 présente le pourcentage des dossiers fermés pour lesquels une première audience a été tenue et le délai moyen pour y arriver. L'information est présentée par tranche de 12 mois. Le délai moyen de la première audience mesure le temps écoulé entre l'ouverture du dossier et la tenue de la première audience.

Figure 6 ➤ Délai moyen de la première audience tenue pour les dossiers fermés (en mois)²⁹



À la Section des affaires sociales, le nombre de dossiers fermés en 2007-2008 à la suite d'une audience a diminué au profit du nombre de séances de conciliation comme mentionné précédemment. Les dossiers dirigés vers l'audience comportent donc une proportion plus grande de dossiers complexes, ce qui explique que le délai moyen de la première audience tenue se soit accru. Inversement, les bons résultats de la Section des affaires immobilières sont dus en partie au fait qu'une forte proportion de

28. 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).

29. L'annexe VI, à la page 100, présente les délais des principales matières de la Section des affaires sociales et de la Section des affaires immobilières.

dossiers fermés en 2007-2008 était constituée de recours faisant suite au dépôt des rôles triennaux d'évaluation foncière portant sur des valeurs de moins de 1 000 000 \$. Ainsi, la proportion de dossiers pour lesquels une première audience a été tenue dans un délai inférieur à 12 mois est de :

- 40 % pour un délai moyen de 6,6 mois en SAS
- 75 % pour un délai moyen de 5,9 mois en SAI
- 84 % pour un délai moyen de 6,4 mois en STE
- 88 % pour un délai moyen de 5,8 mois en SAE

Dossiers devant être instruits d'urgence

Parmi les dossiers en inventaire au Tribunal, on trouve 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 430 dossiers ont été reçus et traités en 2007-2008 en cette matière. Au total, 24 dossiers étaient en inventaire au 31 mars 2008.

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, car le requérant est privé de sa liberté. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 12,9 jours en 2007-2008, ce qui est légèrement supérieur à la cible de 10 jours que s'est donnée le Tribunal pour entendre ces recours.

L'article 119 prévoit 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 10,4 jours en 2007-2008, si l'on fait abstraction d'un dossier ayant occasionné exceptionnellement un délai de 83 jours. Il est légèrement supérieur à la cible de 10 jours que s'est donnée le Tribunal.

Tableau 11 ➤ Délai moyen pour l'audience des dossiers devant être instruits d'urgence

Délai en jours	Délai cible (jours)	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Gardes en établissement	10	12,9	12,7	8,9
Récidivistes en matière d'alcool au volant	10	22,5 ³⁰	12,9	10,8

Requêtes incidentes devant être instruites d'urgence

Certains dossiers nécessitent un traitement rapide dont, par exemple, les dossiers dans lesquels se retrouve une requête incidente devant être instruite et jugée d'urgence, comme une requête en suspension de l'exécution d'une décision. Le Tribunal s'est fixé comme cible un délai de 10 jours pour entendre ce type de requêtes. Ce délai est généralement respecté. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 11 jours à la Section des affaires sociales et de 10 jours à la Section des affaires économiques. 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

30. Si l'on exclut un dossier ayant occasionné un délai de 83 jours avant d'être entendu (en raison du temps nécessaire pour que toutes les parties soient présentes à une date où un rôle du Tribunal était disponible dans la ville du requérant), le délai moyen est de 10,4 jours.



façon prioritaire et que l'audience soit tenue dans les meilleurs délais. Pour atteindre ses objectifs, le Tribunal utilise, entre autres, des moyens technologiques comme la conférence téléphonique ou la visioaudience.

Tableau 12 > Délai moyen pour l'audience des requêtes incidentes devant être instruites d'urgence

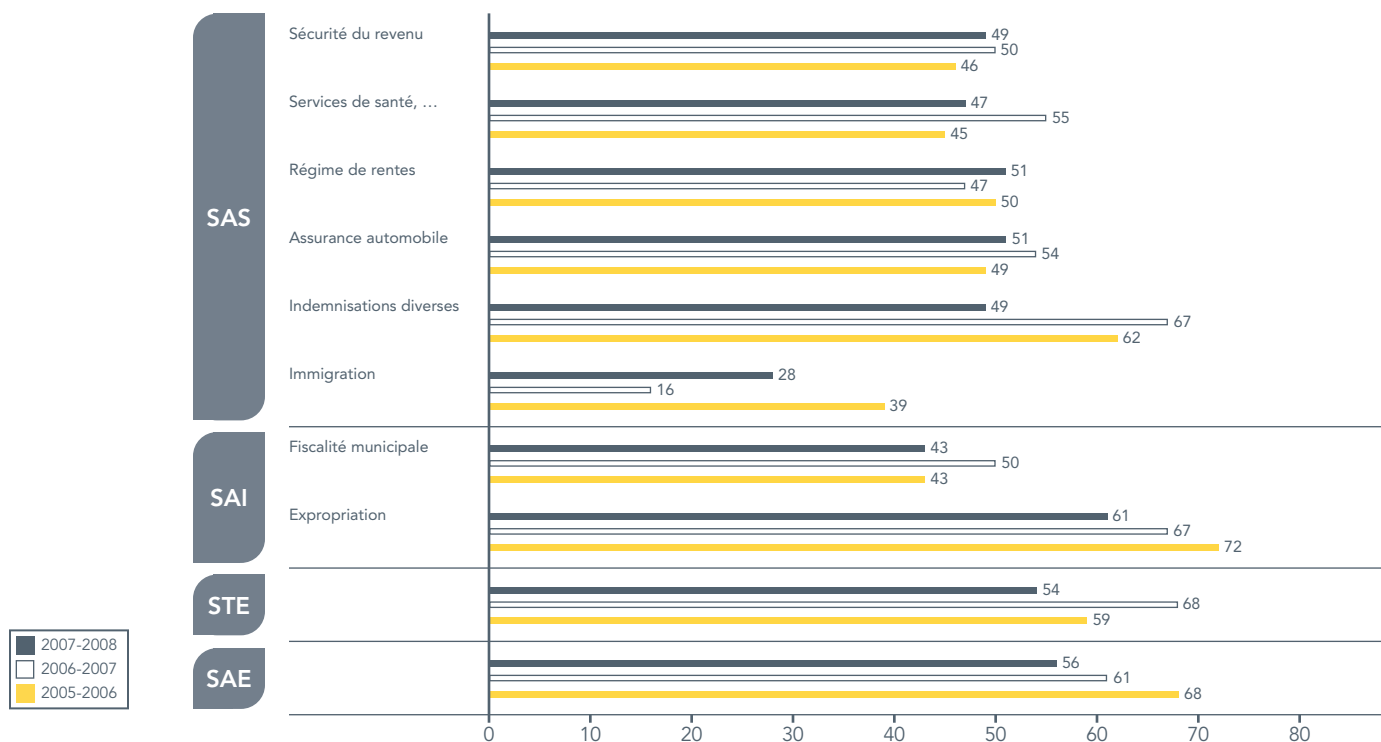
Délai en jours	Délai cible (jours)	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Section des affaires sociales	10	11	8,5	7,7
Section des affaires économiques	10	10	12	5,5

Délibéré

L'article 146 de la *Loi sur la justice administrative* prévoit que dans toute affaire, de quelque nature qu'elle soit, la décision doit être rendue dans les trois mois suivant sa prise en délibéré. En règle générale, ce délai est largement respecté.

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)



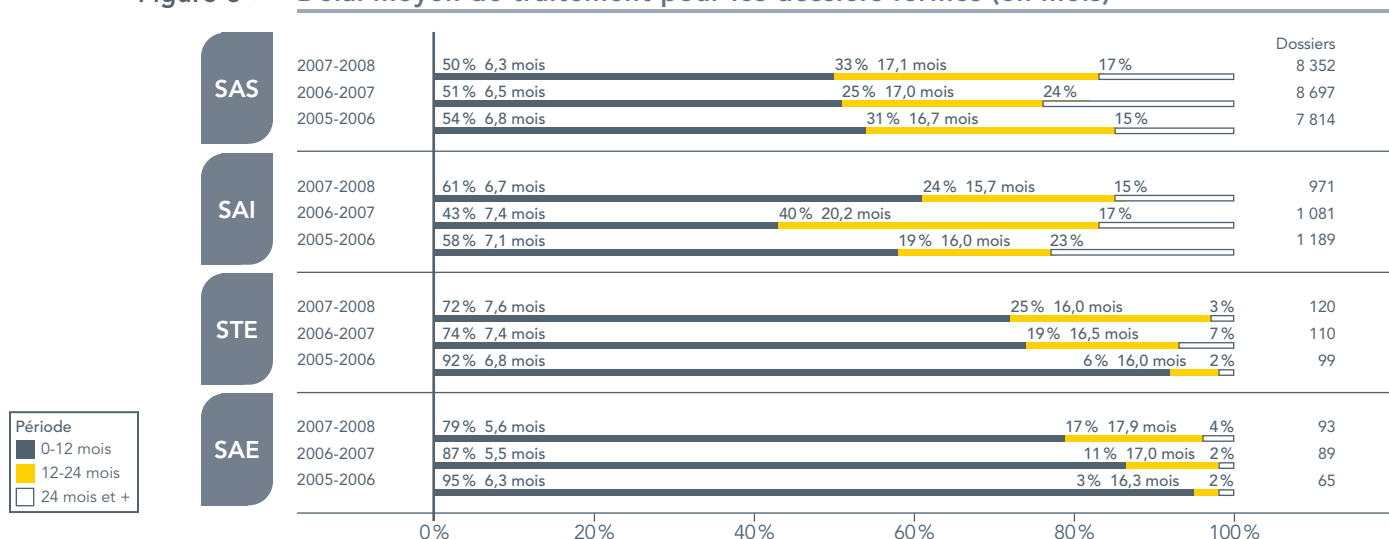
La *Loi sur la justice administrative* prévoit que le délai du délibéré peut être prolongé par le président du Tribunal pour des motifs sérieux. Au cours de 2007-2008, 74 dossiers ont fait l'objet d'une telle autorisation.

	SAS	SAI	STE	SAE
Nombre de dossiers	60	11	3	0

Traitement total

Le délai de traitement total indique 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 figure 8 indique le pourcentage, par tranche de 12 mois, des dossiers fermés et le délai moyen pour y arriver. La *Loi sur la justice administrative* ne fixe aucun délai particulier à cet égard. Toutefois, la Loi vise notamment à ce que les dossiers soient traités avec célérité.

Figure 8 > Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés (en mois) ³¹



La proportion de dossiers traités en 2007-2008, dans un délai inférieur à 12 mois, est de :

- > 50 % pour un délai moyen de 6,3 mois en SAS
- > 61 % pour un délai moyen de 6,7 mois en SAI
- > 72 % pour un délai moyen de 7,6 mois en STE
- > 79 % pour un délai moyen de 5,6 mois en SAE

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



9.3 > COMMISSION D'EXAMEN DES TROUBLES MENTAUX

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

S'il s'agit d'un verdict d'incapacité 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, la Commission 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 l'individu. 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 où une personne est 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.

La Commission connaît une hausse constante du nombre de dossiers dont elle doit assurer le suivi. Au 31 mars 2008, 1 422 dossiers étaient actifs dans ce domaine. Il s'agit d'une hausse de 17 % depuis 2006. 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 concernant sa détention ou sa libération conditionnelle. Elle le revisite en audience annuellement et autant de fois qu'un changement important de son état mental est invoqué.

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 doivent habituellement se dérouler dans les locaux de l'établissement où l'accusé est gardé ou encore à l'endroit où son suivi médical est effectué, soit généralement un centre hospitalier. En 2007-2008, 1 758 audiences ont eu lieu, ce qui traduit une hausse de 3 %.

Tableau 13 > Statistiques opérationnelles de la Commission d'examen des troubles mentaux

	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers en inventaire au 31 mars	Audiences tenues
2007-2008	543	417	1 422	1 758
2006-2007	555	471	1 296	1 710
2005-2006	469	459	1 212	1 586

Délais de procédure

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 2007-2008, la Commission n'a reçu aucune demande de prolongation du délai de mise au rôle lors d'une révision. Les délais cibles et les délais des audiences tenues 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'incapacité 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, mais uniquement 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 d'un double statut. De plus, 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 aussi 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 14 ➤ Délai moyen pour tenir les audiences
à la Commission d'examen des troubles mentaux**

Type d'audience	Délai cible (jours)	2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Délai moyen	Dossier avec délai dépassé	Délai moyen	Dossier avec délai dépassé	Délai moyen	Dossier avec délai dépassé
À la suite d'un verdict :							
En l'absence d'une décision du tribunal judiciaire	45	72	37 / 86	70	38 / 71	46	16 / 56
En présence d'une décision du tribunal judiciaire	90	77	115 / 497	86	109 / 522	69	62 / 426
Révision annuelle	365	367	231 / 954	368	250 / 936	364	155 / 952
Révision pour double statut	30	175	2 / 2	s/o		22	
Révision pour ordonnance intérimaire	30	56	5 / 6	37	3 / 9	42	6 / 8
Autres révisions	30	66	142 / 203	54	113 / 174	60	97 / 152

10 UTILISATION DES RESSOURCES

10.1 > RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2008, l'effectif total autorisé du Tribunal s'établissait à 253 postes réguliers et 12 postes occasionnels, ce qui représente une diminution de 5 postes équivalents à temps complet (ETC) depuis le 31 mars 2007. Cet effectif se répartit entre Québec et Montréal de la façon suivante : 129 ETC autorisés, représentant 49 % de l'effectif total, sont affectés au siège du Tribunal, à Québec, pour assumer des fonctions opérationnelles, administratives et de gestion, et 136 ETC autorisés, représentant 51 % de l'effectif total, sont affectés à Montréal pour assumer en grande majorité des activités opérationnelles. L'effectif utilisé en 2007-2008 respecte l'enveloppe autorisée.

Tableau 15 > Répartition de l'effectif autorisé

Catégorie	Postes en 2007-2008			
	Nommés en vertu de la <i>Loi sur la fonction publique</i>		Nommés par décret du gouvernement	
Personnel d'encadrement	9	3 %	–	–
Professionnel	30	11 %	–	–
Fonctionnaire	117	44 %	–	–
Personnel occasionnel	12	5 %	–	–
Total partiel	168	63 %	–	–
Juge administratif à temps plein	–	–	97	37 %
Total	265 (100 %)			

À sa création, le Tribunal s'est vu attribuer annuellement 275 ETC pour répondre à ses besoins. Lesquels sont répartis entre les juges administratifs et les autres catégories de personnel. 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 au 1^{er} avril 2005 à 168 au 1^{er} avril 2008. Compte tenu des règles régissant le recrutement des emplois qui influent sur l'effectif régulier et total autorisé, le Tribunal prévoit devoir composer avec une nouvelle réduction de cinq ETC en 2008-2009. Cette réduction 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 par catégorie, pour les trois dernières années comme le démontre le tableau suivant illustrant l'évolution de l'effectif en poste.



Tableau 16 > Effectif en poste au 31 mars

Catégorie	2008	2007	2006
Personnel d'encadrement	9	9	10
Professionnel	24	27	29
Fonctionnaire	109	111	116
Personnel occasionnel	26	19	17
Total partiel	168	166	172
Juge administratif à temps plein	88	87	77
Total	256	253	249

Le nombre de juges administratifs à temps partiel en poste s'élève à 26. Ce nombre est stable depuis trois ans.

Formation du personnel

Le Tribunal mise sur le développement continu des compétences de son équipe. Au cours de l'année 2007, il a consacré 467 286 \$, soit près de 3 % de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant ainsi l'objectif de 1 % établi par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*³³.

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

Le Tribunal accorde une attention toute particulière à la qualité du milieu de vie. Ainsi, il a instauré différentes mesures favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique de ses employés.

Le Tribunal est donc fier de pouvoir compter sur l'implication de ses employés au sein de divers comités visant à améliorer les conditions d'exercice du travail et à protéger la santé des personnes. Parmi ces comités, on note : le comité de santé et de sécurité, le comité de travail sur la reconnaissance, les équipes d'intervention en cas de violence de la part de la clientèle et les équipes de secouristes.

En 2007-2008, diverses activités en lien avec la santé ont été réalisées : une conférence sur le stress, une semaine de la reconnaissance, une campagne de vaccination antigrippale gratuite, des sessions de massage sur chaise sur les lieux du travail, un cours de « Mouvements Pilates » en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles à Montréal, etc.

Le Tribunal offre aussi un programme d'aide à ses employés qui donne l'accès en tout temps et en toute confidentialité à des services psychologiques. En 2007-2008, 11 personnes ont été suivies par un psychologue pour être en mesure de faire face à diverses situations ou de mieux composer avec celles-ci, que ce soit au travail ou dans leur vie personnelle.

Enfin, considérant que le risque d'une pandémie ne peut être écarté, le Tribunal a acquis des masques et du gel antiseptique afin d'assurer la santé de ses employés et de limiter les conséquences négatives que pourrait avoir une telle pandémie sur les activités du Tribunal.

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

10.2 > RESSOURCES INFORMATIONNELLES

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

- > l'élaboration de l'architecture et des dossiers fonctionnels pour les modules suivants du projet de modernisation : intervenants (parties aux dossiers juridiques), intégration du système intervenants au système de traitement des dossiers juridiques, conversion des données existantes vers les nouveaux formats, réception et expédition de documents par voie électronique dans le cadre de la démarche du gouvernement en ligne ;
- > la création d'une structure de gestion des demandes et des projets de développement informatique ;
- > l'implantation du système de gestion des dossiers de la Direction des affaires juridiques du Tribunal (indexation, suivi des dossiers, conservation et repérage à l'aide d'un moteur de recherche) ;
- > le parachèvement du plan de continuité en sécurité informationnelle visant à assurer une relève des services en cas de catastrophes majeures.

10.3 > 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 l'aide aux personnes et aux familles*³⁴, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement ;
- > les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais 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 les liquidités du Tribunal à un niveau acceptable ;
- > la détermination équitable de la contribution respective des ministères et organismes intimés.

En 2007-2008, le budget de fonctionnement et le budget d'investissement du Tribunal s'élevaient respectivement à 29 327 050 \$ et à 1 066 100 \$ pour un total de 30 393 150 \$. Le Tribunal a respecté son cadre budgétaire global.

34. L.R.Q., c. A-13.1.1.



La répartition des différentes sources de financement se trouve dans les états financiers du Tribunal, qui sont reproduits au chapitre 12, notamment à la partie « Résultats et Excédent cumulé » ainsi que dans les notes complémentaires.

Tableau 17 > Produits et charges

	Budget 2007-2008	Réel 2007-2008	Réel 2006-2007	Réel 2005-2006
Produits (revenus)	30 393 150 \$	29 369 766 \$	27 413 789 \$	29 383 322 \$
Charges (dépenses)	29 327 050 \$	29 107 592 \$	28 251 831 \$	27 599 428 \$
Investissements	1 066 100 \$	789 306 \$	1 131 001 \$	694 849 \$

Les revenus de 2007-2008 sont plus élevés que ceux de 2006-2007 et similaires à ceux de 2005-2006. Cette situation résulte de la réduction en 2006-2007 du financement exigé des contributeurs en raison d'une appropriation de 1 600 000 \$ du surplus découlant des économies réalisées et des délais requis pour pourvoir plusieurs postes de juges administratifs devenus vacants, et ce, avant 2006-2007. En 2007-2008, le Tribunal a effectué une seconde appropriation de surplus de 300 000 \$.

Les dépenses réelles de 2007-2008 ont augmenté de 855 800 \$ (3 %) par rapport à celles de 2006-2007. Cette hausse est principalement attribuable aux indexations salariales et à l'augmentation des services professionnels dans le projet de modernisation.

11

EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

11.1 > 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. Le tableau 18 présente, 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 18 > Embauche et représentativité

> RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche totale au cours de la période 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels ³⁵	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	4	16	11	5

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2008 s'élève à 142.

> REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES³⁶

Taux d'embauche des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Embauche de membres de groupes cibles en 2007-2008					Taux d'embauche par statut d'emploi ³⁷
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	4	1	—	—	—	1	25 %
Occasionnel	16	1	1	—	—	2	12 %
Étudiant	11	4	—	—	—	4	36 %
Stagiaire	5	1	—	—	—	1	20 %
Total	36	7	1	—	—	8	22 %
Taux d'embauche par groupe cible³⁸		19 %	3 %	—	—	22 %	

35. Ces données n'incluent que les nouvelles entrées en fonction en 2007-2008. Elles excluent 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, anglophones, autochtones 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 2007-2008.

38. Nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale 2007-2008.



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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	25 %	12 %	36 %	20 %
2006-2007	–	37 %	44 %	–
2005-2006	33 %	75 %	27 %	Inclus dans étudiants

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année³⁹

Groupes cibles	2008		2007		2006	
	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	13 %	18	12 %	14	9 %
Autochtones	1	0,7 %	1	0,7 %	–	–
Anglophones	1	0,7 %	1	0,7 %	2	0,6 %
Personnes handicapées	1	0,7 %	1	0,7 %	1	1 %
Total	21	15 %	21	14 %	17	11 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel ⁴⁰		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	–	–	–	–	8	6 %	10	7 %	18	13 %
Autochtones	–	–	1	–	–	–	–	–	1	7 %
Anglophones	–	–	–	–	1	–	–	–	1	7 %
Personnes handicapées	–	–	–	–	–	–	1	7 %	1	7 %

> REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	1	13	7	2	23
Taux d'embauche	25 %	81 %	64 %	40 %	64 %

39. 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.

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

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁴¹	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	9	24	42	67	142
Nombre de femmes en place	4	16	32	61	113
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	44 %	66 %	76 %	91 %	80 %

➤ 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'aptitude lors du recrutement d'employés. Un programme d'accueil personnalisé et institutionnel prévu pour chaque nouvel employé favorise l'intégration du personnel au sein du Tribunal.

11.2 ➤ 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 et s'assure 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. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, le Tribunal privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. 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. De plus, le Secrétariat assure, sur une base continue, un service-conseil en cette matière. Quant aux consultants engagés, notamment pour des travaux informatiques, ils sont tenus de connaître les politiques et les règles applicables en matière de sécurité de l'information numérique en vigueur au Tribunal 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*

41. *Ibid.*, note 40, p. 59.



la protection des renseignements personnels⁴² et celui des demandes qui ont été reçues en vertu du *Code criminel*.

En 2007-2008, le secrétaire du Tribunal, qui est responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, a traité 76 demandes d'accès à des documents comparativement à 60 en 2006-2007. De ce nombre, 69 demandes concernaient des dossiers juridictionnels et 7 visaient des dossiers administratifs. Les réponses à ces demandes ont été transmises dans un délai moyen de 7,4 jours. Les décisions ont été rendues conformément à la *Loi sur la justice administrative* (articles 89 et 114) 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).

76 demandes : 63 ont été acceptées, 4 partiellement acceptées, 7 refusées et 2 pour lesquelles le Tribunal ne disposait pas des documents demandés.

Au total, cinq réponses (trois donnant un accès partiel aux documents, une refusant l'accès et une indiquant que le Tribunal ne disposait pas du document demandé) ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Ces demandes de révision étaient toujours en traitement au 31 mars 2008.

Par ailleurs, le président de la Commission d'examen des troubles mentaux a traité 6 demandes. Les réponses à ces demandes ont été transmises dans un délai moyen de 4,6 jours par rapport à 19 jours en 2006-2007. Les décisions ont été rendues conformément au *Code criminel*.

6 demandes : 4 ont été acceptées, 2 refusée.

11.3 > 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.

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. Ce code énonce les règles de conduite et les devoirs auxquels ils sont assujettis. Il détermine aussi les activités ou les situations incompatibles avec leurs responsabilités ainsi que les règles concernant les fonctions qu'ils peuvent exercer à titre gratuit.

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

43. F-3.1.1, r. 0.3. Le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* peut être consulté dans le site Internet du Secrétariat du conseil du trésor sous la rubrique « Ressources humaines » à l'adresse www.tresor.gouv.qc.ca.

44. L'annexe VII présente le Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal.

11.4 > 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. Le contenu de sa politique démontre l'importance que le Tribunal accorde à la promotion du français. Elle a valeur de directive interne et doit être respectée par l'ensemble du personnel du Tribunal, y compris les juges administratifs. Le président s'adjoit un comité permanent pour en assurer l'application et le suivi.

11.5 > 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. Les recommandations antérieures ont été intégrées, dès leur réception, au plan d'action annuel et mises en application.

11.6 > SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le Tribunal a le souci de simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent sa prestation de services. À ce titre, en 2007-2008, il a saisi le nouveau ministre de la Justice du *Règlement du Tribunal administratif du Québec* énonçant les règles de procédure révisées (présenté au chapitre 7) 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.



12 ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION.....	64
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR.....	65
ÉTATS FINANCIERS	
<i>Résultats et Excédent cumulé</i>	66
<i>Bilan</i>	67
<i>Flux de trésorerie</i>	68
<i>Notes complémentaires</i>	69

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 de gestion 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.



Hélène de Kovachich
Présidente et juge administratif en chef



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

Québec, le 30 mai 2008



Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal ») au 31 mars 2008 et les états des résultats et excédent 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 2008 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 30 mai 2008

Tribunal administratif du Québec

Résultats et Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2008

		2008	2007	2006
■ PRODUITS				
	Contribution du ministère de la Justice	10 019 899 \$	9 463 862 \$	10 315 379 \$
	Autres contributions (note 3)	18 508 602	17 200 615	18 275 541
	Tarification	433 096	145 965	174 741
	Intérêts sur dépôts bancaires et placements temporaires	285 685	410 897	242 999
	Autres	122 484	192 450	374 662
		<u>29 369 766</u>	<u>27 413 789</u>	<u>29 383 322</u>
■ CHARGES				
	Traitements et avantages sociaux	20 995 775	20 215 978	19 768 768
	Loyers	3 325 583	3 244 432	3 216 724
	Transport et communication	1 431 989	1 419 077	1 292 389
	Services professionnels et administratifs	1 821 408	1 630 866	1 591 689
	Entretien et réparations	310 461	342 531	282 874
	Fournitures et approvisionnements	227 860	277 820	291 887
	Amortissement des immobilisations corporelles	501 731	530 304	542 197
	Amortissement des actifs incorporels	352 508	396 428	385 177
	Intérêts sur la dette à long terme	140 277	194 395	227 723
		<u>29 107 592</u>	<u>28 251 831</u>	<u>27 599 428</u>
	Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits) avant contributions pour allocations de transition	262 174	(838 042)	1 783 894
	Contributions pour allocations de transition (note 8c)	—	—	5 255 700
■ EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)		<u>262 174</u>	<u>(838 042)</u>	<u>7 039 594</u>
■ EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT		<u>2 142 214</u>	<u>2 980 256</u>	<u>(4 059 338)</u>
■ EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN		<u><u>2 404 388 \$</u></u>	<u><u>2 142 214 \$</u></u>	<u><u>2 980 256 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Tribunal administratif du Québec

Bilan au 31 mars 2008

	2008	2007	2006
■ ACTIF			
À court terme			
Encaisse (note 12)	8 664 889 \$	7 660 483 \$	8 887 392 \$
Créances et intérêts courus	173 425	571 764	384 699
Frais payés d'avance	131 973	126 917	138 993
Portion court terme des contributions pour allocations de transition à recevoir (note 8c)	1 909 541	2 213 875	291 294
	<u>10 879 828</u>	<u>10 573 039</u>	<u>9 702 378</u>
Contributions pour allocations de transition à recevoir (note 8c)	2 177 471	2 564 218	4 548 286
Immobilisations corporelles (note 4)	2 612 981	2 950 240	3 229 477
Actifs incorporels (note 5)	<u>2 114 060</u>	<u>1 841 734</u>	<u>1 358 225</u>
	<u>17 784 340 \$</u>	<u>17 929 231 \$</u>	<u>18 838 366 \$</u>
■ PASSIF			
À court terme			
Charges à payer et frais courus	3 369 760 \$	2 992 634 \$	3 187 506 \$
Portion court terme de la dette à long terme (note 7)	267 880	247 913	231 735
Portion court terme de la provision pour allocations de transition (note 8b)	1 376 253	2 471 728	404 136
Portion court terme de la provision pour congés de maladie (note 8d)	430 000	430 000	430 000
	<u>5 443 893</u>	<u>6 142 275</u>	<u>4 253 377</u>
Dette à long terme (note 7)	2 185 674	2 491 402	2 739 315
Provision pour allocations de transition (note 8b)	3 411 251	3 460 618	5 248 509
Provision pour congés de maladie (note 8d)	1 876 252	1 872 739	2 355 849
Contributions reportées	<u>2 462 882</u>	<u>1 819 983</u>	<u>1 261 060</u>
	<u>15 379 952</u>	<u>15 787 017</u>	<u>15 858 110</u>
■ EXCÉDENT CUMULÉ	<u>2 404 388</u>	<u>2 142 214</u>	<u>2 980 256</u>
	<u>17 784 340 \$</u>	<u>17 929 231 \$</u>	<u>18 838 366 \$</u>

Engagements (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le Tribunal

Présidente et juge administratif en chef

Directeur de l'administration
et du Fonds du Tribunal

Tribunal administratif du Québec

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007	2006
■ ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	262 174 \$	(838 042) \$	7 039 594 \$
Éléments sans incidence sur l'encaisse :			
Amortissement des immobilisations corporelles	501 731	530 304	542 197
Amortissement des actifs incorporels	352 508	396 428	387 977
Amortissement des contributions reportées	(423 201)	(353 377)	(219 019)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	—	—	(2 440)
	693 212	(264 687)	7 748 309
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 9)	376 161	(514 293)	(5 031 712)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	1 069 373	(778 980)	2 716 597
■ ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(98 765)	(361 330)	(300 784)
Acquisitions d'actifs incorporels	(746 541)	(767 164)	(356 833)
Produits de disposition sur immobilisations corporelles	—	—	2 440
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(845 306)	(1 128 494)	(655 177)
■ ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursement de la dette à long terme	(285 761)	(231 735)	(216 615)
Augmentation des contributions reportées	1 066 100	912 300	650 000
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	780 339	680 565	433 385
■ AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	1 004 406	(1 226 909)	2 494 805
■ ENCAISSE AU DÉBUT	7 660 483	8 887 392	6 392 587
■ ENCAISSE À LA FIN	8 664 889 \$	7 660 483 \$	8 887 392 \$
Informations supplémentaires			
Intérêts payés	141 676 \$	195 703 \$	210 823 \$
Immobilisations corporelles impayées en fin d'exercice	76 773 \$	11 066 \$	121 329 \$
Actifs incorporels impayés en fin d'exercice	49 700 \$	171 407 \$	58 634 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Tribunal administratif du Québec

Notes complémentaires 31 mars 2008

➤ 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 (PCGR), 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'événements 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. Aux 31 mars 2008, 2007 et 2006, aucune perte de valeur n'a été comptabilisée.

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. L'amortissement annuel est présenté dans les produits de l'exercice.

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.

Nouvelles norme comptable de l'exercice

Au cours de l'exercice, le Tribunal a adopté le chapitre 1506 « Modifications comptables ». Ce chapitre définit les critères relatifs aux modifications de conventions comptables ainsi que le traitement comptable et les informations à fournir concernant les modifications de conventions comptables, les changements d'estimations comptables et les corrections d'erreurs. Plus particulièrement, ce chapitre permet d'apporter volontairement des modifications à une convention comptable uniquement si ces modifications ont pour effet de fournir des informations plus pertinentes et plus fiables dans les états financiers. De plus, ce chapitre requiert la présentation de certaines informations lorsqu'une entité n'a pas appliqué une nouvelle exigence liée aux PCGR qui a été publiée mais qui n'est pas encore en vigueur. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur la situation financière du Tribunal.

Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, le Tribunal appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant aux nouveaux chapitres suivants : 1530 - « Résultat étendu », 3855 - « Instruments financiers – comptabilisation et évaluation », 3862 - « Instruments financiers – informations à fournir », 3863 - « Instruments financiers – présentation ».

Le chapitre 1530 établit des normes d'information concernant le résultat étendu. Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et à la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « Instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'informations à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation. Quant au chapitre 3855, il établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs et passifs financiers ainsi que des dérivés non financiers.

Par ailleurs, l'ICCA a également publié le chapitre 3064 - « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement du chapitre 3062 - « Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés en interne. Ce chapitre s'appliquera aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1^{er} octobre 2008, soit le 1^{er} avril 2009 pour le Tribunal.

Les chapitres 1530, 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur les résultats du Tribunal. Quant aux chapitres 3064 et 3855, la direction est actuellement à évaluer quelle sera l'incidence, sur ses états financiers, de l'application des modifications de ces normes.



3. AUTRES CONTRIBUTIONS

	2008	2007	2006
Société de l'assurance automobile du Québec	10 752 632 \$	7 746 107 \$	8 313 098 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	6 426 973	7 904 556	8 282 937
Régie des rentes du Québec	1 306 806	1 536 972	1 649 902
Commission de la santé et de la sécurité du travail	22 191	12 980	29 604
	<u>18 508 602 \$</u>	<u>17 200 615 \$</u>	<u>18 275 541 \$</u>

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2008			2007	2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier et équipement de bureau	718 039 \$	623 449 \$	94 590 \$	87 019 \$	121 217 \$
Équipement bureautique et informatique	2 352 534	2 154 133	198 401	241 731	296 661
Améliorations locatives					
Réaménagements majeurs	4 035 992	2 061 840	1 974 152	2 243 218	2 512 284
Autres	595 150	249 312	345 838	378 272	299 315
	<u>7 701 715 \$</u>	<u>5 088 734 \$</u>	<u>2 612 981 \$</u>	<u>2 950 240 \$</u>	<u>3 229 477 \$</u>

5. ACTIFS INCORPORELS

	2008			2007	2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Frais de développement de systèmes	4 191 140 \$	2 134 691 \$	2 056 449 \$	1 716 565 \$	1 167 422 \$
Logiciels	1 071 798	1 014 187	57 611	125 169	190 803
	<u>5 262 938 \$</u>	<u>3 148 878 \$</u>	<u>2 114 060 \$</u>	<u>1 841 734 \$</u>	<u>1 358 225 \$</u>

Les frais de développement de systèmes incluent des systèmes en cours de développement au montant de 1 524 363 \$ au 31 mars 2008 (952 470 \$ en 2007 et 520 770 \$ en 2006).

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 2008, 2007 et 2006, cette facilité était inutilisée.

7. DETTE À LONG TERME

	2008	2007	2006
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	2 453 554 \$	2 739 315 \$	2 971 050 \$
Moins : portion court terme	267 880	247 913	231 735
	<u>2 185 674 \$</u>	<u>2 491 402 \$</u>	<u>2 739 315 \$</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 :

2009: 267 880 \$	2010: 286 591 \$	2011: 306 613 \$
2012: 335 987 \$	2013: 350 964 \$	

➤ 8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

a) Régimes de retraite

Les juges administratifs et le 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 de prestations à la retraite et au décès.

Au premier janvier 2008, le taux de cotisation du Tribunal pour le RREGOP a augmenté de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE de 7,78 % à 10,54 %.

Les cotisations du Tribunal imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 079 573 \$ (2007 : 990 908 \$; 2006 : 938 677 \$). Les obligations du Tribunal envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

De plus, certains juges administratifs 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 5 774 \$ (2007 : 7 548 \$; 2006 : 11 212 \$).

b) Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux juges administratifs 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.

	2008	2007	2006
Solde au début	5 932 346 \$	5 652 645 \$	5 784 518 \$
Charge de l'exercice	330 996	347 718	284 247
Diminutions dues aux changements de situation	—	—	(173 399)
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 475 838)	(68 017)	(242 721)
	<u>4 787 504</u>	<u>5 932 346</u>	<u>5 652 645</u>
Moins : portion court terme	1 376 253	2 471 728	404 136
Solde à la fin	<u>3 411 251 \$</u>	<u>3 460 618 \$</u>	<u>5 248 509 \$</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 des contributions totales de 5 255 700 \$, dont le solde à recevoir est de 4 087 012 \$ au 31 mars 2008, 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.

	2008	2007	2006
Solde au début	4 778 093 \$	4 839 580 \$	0 \$
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	(691 081)	(61 487)	(242 721)
	<u>4 087 012</u>	<u>4 778 093</u>	<u>4 839 580</u>
Moins : portion court terme	1 909 541	2 213 875	291 294
Solde à la fin	<u>2 177 471 \$</u>	<u>2 564 218 \$</u>	<u>4 548 286 \$</u>

d) Provision pour congés de maladie

	2008	2007	2006
Solde au début	2 302 739 \$	2 785 849 \$	2 687 247 \$
Charge de l'exercice	452 208	423 715	537 548
Prestations versées au cours de l'exercice	(448 695)	(906 825)	(438 946)
	<u>2 306 252</u>	<u>2 302 739</u>	<u>2 785 849</u>
Moins : portion court terme	430 000	430 000	430 000
Solde à la fin	<u>1 876 252 \$</u>	<u>1 872 739 \$</u>	<u>2 355 849 \$</u>

9. FLUX DE TRÉSORERIE

	2008	2007	2006
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :			
Créances et intérêts courus	398 339 \$	(187 065) \$	(356 887) \$
Frais payés d'avance	(5 056)	12 076	(14 311)
Contributions pour allocations de transition à recevoir	691 081	61 487	(4 839 580)
Charges à payer et frais courus	433 126	(197 382)	212 337
Provision pour allocations de transition	(1 144 842)	279 701	(131 873)
Provision pour congés de maladie	3 513	(483 110)	98 602
	<u>376 161 \$</u>	<u>(514 293) \$</u>	<u>(5 031 712) \$</u>

➤ 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 toutes divulguées distinctement aux états financiers.

➤ 11. ENGAGEMENTS

Le Tribunal est partie à des baux pour la location d'équipements. En vertu de ces baux, dont les échéances varient de 2009 à 2013, le Tribunal s'est engagé à verser un montant de 160 909 \$. Le loyer annuel minimal pour les cinq prochains exercices s'établit comme suit :

2009 :	49 680 \$	2010 :	48 649 \$	2011 :	43 749 \$
2012 :	13 494 \$	2013 :	5 337 \$	Total :	160 909 \$

➤ 12. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

L'encaisse porte intérêt au taux de base moins 2,25 % pour les exercices terminés les 31 mars 2008, 2007 et 2006.

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 l'encaisse 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 2007, 2006 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2008.



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 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 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 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**

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, 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 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

Code criminel

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

Loi sur l'assurance médicaments

L.R.Q., c. A-29.01, a. 68

Ministre de la Santé et des Services sociaux

Loi sur l'assurance maladie

L.R.Q., c. A-29, a. 18.4 ou 50

Régie de l'assurance maladie du Québec

Charte de la langue française

L.R.Q., c. C-11, a. 83.4

Personne désignée par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Code de la sécurité routière

L.R.Q., c. C-24.2, a. 202.6.11

Société de l'assurance automobile du Québec

Code de la sécurité routière

L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 1°

Société de l'assurance automobile du Québec

Loi sur l'enseignement privé

L.R.Q., c. E-9.1, a. 121.1

Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

L.R.Q., c. E-20.1, a. 20

Office des personnes handicapées du Québec

Loi sur l'instruction publique

L.R.Q., c. I-13.3, a. 34.7

Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Loi sur les laboratoires médicaux, la conservation des organes, des tissus, des gamètes et des embryons et la disposition des cadavres

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

Loi sur la santé et la sécurité du travail
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)

Loi sur la santé et la sécurité du travail
L.R.Q., c. S-2.1, a. 120, alinéa 2

Personne qui exploite un centre hospitalier ou un centre local de services communautaires

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance
L.R.Q., c. S-4.1.1, a. 104

Ministre de la Famille ou bureau coordonnateur de la garde en milieu familial

Loi sur les services préhospitaliers d'urgence
L.R.Q., c. S-6.2, a. 57

Agence de la santé et des services sociaux ou centre de santé et de services sociaux

Loi sur les services de santé et les services sociaux
L.R.Q., c. S-4.2, a. 27

Établissement de santé et de services sociaux

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris
L.R.Q., c. S-5, a. 7, alinéa 7

Établissement de santé et de services sociaux

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris
L.R.Q., c. S-5, a. 132

Conseil d'administration d'un centre hospitalier

Loi sur les services de santé et les services sociaux
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)

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris
L.R.Q., c. S-5, a. 48, 59

Aucun (requête en contestation ou annulation de toute élection)

Loi sur les services de santé et les services sociaux
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 santé et de services sociaux

Loi sur les services de santé et les services sociaux
L.R.Q., c. S-4.2, a. 346.0.16

Agence de la santé et des services sociaux ou centre de santé et de 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

Loi visant à favoriser le civisme
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)

*Loi sur l'indemnisation des victimes
d'actes criminels*
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)

Loi sur les accidents du travail
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)

*Loi sur l'indemnisation des victimes
d'actes criminels*
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)

Loi sur les accidents du travail
L.R.Q., c. A-3, a. 65

Commission de la santé et de la sécurité
du travail

*Loi sur l'indemnisation des victimes d'amiantose
ou de silicose dans les mines et les carrières*
L.R.Q., c. I-7, a. 12

Commission de la santé et de la sécurité
du travail

Loi sur l'assurance automobile
L.R.Q., c. A-25, a. 83.49

Société de l'assurance automobile du Québec

Loi sur l'assurance automobile
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)

*Loi sur les accidents du travail
et les maladies professionnelles*
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)

Loi sur la santé publique
L.R.Q., c. S-2.2, a. 76

Ministre de la Santé et des Services sociaux

En matière d'immigration

Loi sur l'immigration au Québec
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

Loi sur l'aménagement et l'urbanisme
L.R.Q., c. A-19.1, a. 117.7

Évaluateur agréé mandaté par
une municipalité locale

Loi sur l'Assemblée nationale
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)

Loi sur les biens culturels
L.R.Q., c. B-4, a. 43

Aucun (requête du ministre de la Culture,
des Communications et de la Condition
féminine ou de la personne intéressée
pour faire fixer l'indemnité)

*Loi sur la Communauté métropolitaine
de Montréal*
L.R.Q., c. C-37.01, a. 104

Aucun (demande d'indemnité au TAQ)

*Loi sur la Communauté métropolitaine
de Québec*
L.R.Q., c. C-37.02, a. 97

Aucun (demande d'indemnité au TAQ)

Loi sur les compétences municipales
L.R.Q., c. C-47.1, a. 74

Aucun (demande d'indemnité au TAQ)

Loi sur les compétences municipales
L.R.Q., c. C-47.1, a. 107

Aucun (demande d'indemnité au TAQ)

Loi sur l'expropriation
L.R.Q., c. E-24

Aucun (demande de fixation d'une indemnité)

Loi sur la fiscalité municipale
L.R.Q., c. F-2.1, Chapitre X

Organisme municipal responsable
de l'évaluation (OMRÉ)

Loi sur le régime des eaux
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)

*Loi sur le régime des terres dans les territoires
de la Baie James et du Nouveau-Québec*
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)

Charte de la Ville de Montréal
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)

Charte de la Ville de Québec
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

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
L.Q. 1997, chap. 60, a. 13

Aucun (demande de fixation d'une indemnité au TAQ par le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi ou le ministre des Transports)

Loi concernant la Ville de Varennes
L.Q. 1997, c. 106 (Privée), a. 9

Aucun (demande de fixation de l'indemnité au TAQ par un propriétaire riverain, locataire ou titulaire d'un droit réel)

Loi concernant la Ville de Saint-Basile-le-Grand
L.Q. 1999, c. 97 (Privée), a. 9

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)

Loi concernant la Ville de Contrecoeur
L.Q. 2002, c. 95 (Privée), a. 9

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)

Loi concernant la Ville de Brownsburg-Chatham, la Ville de Lachute et la Municipalité de Wentworth-Nord
L.Q. 2004, c. 46 (Privée), a. 10

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)

➤ Section du territoire et de l'environnement

Loi sur l'acquisition de terres agricoles par des non-résidents
L.R.Q., c. A-4.1, a. 34

Commission de protection du territoire agricole du Québec

Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal
L.R.Q., c. C-37.01, a. 159.2

Directeur du service responsable de l'assainissement de l'atmosphère ou tout autre fonctionnaire désigné de la Communauté métropolitaine de Montréal

Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal
L.R.Q., c. C-37.01, a. 159.14

Communauté métropolitaine de Montréal ou directeur de service délégué

Charte de la Ville de Québec
L.R.Q., c. C-11.5, a. 104

Ville de Québec, comité exécutif ou directeur de service délégué



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 délégué
<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	Personne désignée par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<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, 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 suivant la <i>Loi sur la fonction publique</i> (L.R.Q., c. F-3.1.1) par le ministère 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 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 et la reconnaissance des compétences 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, les exploitants et les conducteurs 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

Annexe II

JUGES ADMINISTRATIFS, MEMBRES DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

En 2007-2008, 11 nouveaux juges administratifs à temps plein ont été nommés⁴⁵. Au 31 mars 2008, le Tribunal comptait 88 juges administratifs à temps plein, ainsi que 26 juges administratifs à temps partiel. Des changements importants ont pris effet le 1^{er} avril 2008. Ils sont indiqués dans les notes de bas de page.

➤ *Section des affaires sociales (58):*

Danielle Allard	Ginette-Hélène Labrosse
Joseph Anglade	Daniel Lagueux
Chahé-Philippe Arslanian	Sylviane Lalonde
Dominique Audet	Daniel Lamonde, vice-président
Jean Audet	François Landry
Claire E. Auger	Michel Laporte
Hélène Beaumier	Martine Lavoie
Claude D. Beaurivage	Lucie Le François
Lorraine Bégin	Yvan Le Moyne
Joseph-Arthur Bergeron	Lucien LeBlanc, président de la CETM
Suzanne Bérubé	Gilles Légaré
Lise Bibeau	Suzanne Lemire
Lina Bisson Jolin	Robert Lessard
Louise Blain	Anne Leydet
Presha Bottino	Dominique Marcil
Michel Brisson	Paul Mercure
François Brunet	Robert Monette
Bernard Cohen	Lise Nadeau
Michel Daviault	Carole Ouellet
Claire Desaulniers	Claude Ouellette
Andrée Ducharme	Stella Phaneuf
Jean-Marc Dufour	Mathieu Proulx
Colette Fortier	Huguette Rivard
Hélène Gouin	Daniel Roberge
Pierre Goulet	Médard Saucier
Louise Hamel	Alain Tanguay
Daniel Harvey	Solange Tardy
Jean Hérard	Isabelle Towner
Yolène Jumelle	Jean-Georges Wurtele, directeur de la conciliation

45. La répartition est la suivante : 8 à la Section des affaires sociales, 3 à la Section des affaires immobilières.



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

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

➤ **Section des affaires immobilières (23) :**

Christian Beaudoin ⁴⁶	Mathieu L'Écuyer
Denis Bisson	Paul Laliberté ⁴⁷
Mario Bouchard	Robert P. Lanctôt
Claude A. Chevalier	Guy Martineau
Réal Collin	Gérard Ouellet
Claude de Champlain	Christiane Paquin Lebel ⁴⁸
Hélène de Kovachich ⁴⁹	Véronique Pelletier
Jacques Forgues, président ⁵⁰	Jean-Noël Potvin ⁵¹
Guy Gagnon, vice-président	Jean Proteau
Yvon Genest ⁵²	Robert Sanche
Charles Gosselin	Louise Valiquette ⁵³
Manon Goyer	

➤ **Section du territoire et de l'environnement (4) :**

Louise Bélanger	Odette Lacroix
Luc Houle	Yvan Rouleau

➤ **Section des affaires économiques (3) :**

Louis A. Cormier	Odette Laverdière, vice-présidente ⁵⁴
Pierre Lanthier	

46. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

47. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

48. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

49. Hélène de Kovachich a été nommée présidente du Tribunal le 1^{er} avril 2008.

50. Jacques Forgues a occupé le poste de président du Tribunal du 25 mai 2005 au 31 mars 2008. Il occupe un poste de juge administratif à temps partiel depuis le 1^{er} avril 2008.

51. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

52. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

53. A pris sa retraite le 31 mars 2008.

54. Odette Laverdière occupe aussi le poste de vice-présidente de la Section du territoire et de l'environnement.

Annexe III

RÉSEAU DES VILLES D'AUDIENCE ET DE CONCILIATION

- Villes où des audiences ont été tenues en 2007-2008.
- Villes où des séances de conciliation ont été tenues en 2007-2008.

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
01 Bas-Saint-Laurent	• Amqui • Matane • Rimouski • Rivière-du-Loup	
02 Saguenay—Lac-Saint-Jean	• Alma • Dolbeau-Mistassini • Roberval • Saguenay—Arrond. Chicoutimi • Saguenay—Arrond. Jonquière	
03 Capitale-Nationale	• La Malbaie • Québec	• Baie-Saint-Paul
04 Mauricie	• La Tuque • Shawinigan • Trois-Rivières	
05 Estrie	• Lac-Mégantic • Sherbrooke	
06 Montréal	• Montréal	
07 Outaouais	• Campbell's Bay • Gatineau • Maniwaki	
08 Abitibi-Témiscamingue	• Amos • La Sarre • Rouyn-Noranda • Senneterre • Val-d'Or • Ville-Marie	
09 Côte-Nord	• Baie-Comeau • Forestville • Sept-Îles	
10 Nord-du-Québec	• Chibougamau • Chisasibi • Kuujuaq • Kuujuarapik	• Baie James



RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
11 Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	• Carleton-sur-Mer • Gaspé • Île du Havre-Aubert • New Carlisle • Percé • Sainte-Anne-des-Monts	
12 Chaudière-Appalaches	• Montmagny • Saint-Joseph-de-Beauce • Thetford Mines	
13 Laval ⁵⁵		• Laval
14 Lanaudière	• Joliette • Repentigny	
15 Laurentides	• Mont-Laurier • Saint-Jérôme	• L'Annonciation • Sainte-Agathe-des-Monts
16 Montérégie	• Granby • Saint-Hyacinthe • Saint-Jean-sur-Richelieu • Salaberry-de-Valleyfield • Sorel-Tracy	• Longueuil
17 Centre-du-Québec	• Drummondville • Victoriaville	

55. 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 IV

LIEUX D'AUDIENCE POUR LES PERSONNES GARDÉES OU DÉTENUES⁵⁶

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 2007-2008.

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
01 Bas-Saint-Laurent	Rimouski Rivière-du-Loup	➤ Hôpital régional de Rimouski ➤ Centre hospitalier régional du Grand-Portage
02 Saguenay—Lac-Saint-Jean	Roberval Saguenay—Arrond. Chicoutimi	➤ Hôpital, CLSC et Centre d'hébergement de Roberval ➤ Hôpital de Chicoutimi
03 Capitale-Nationale	Québec	➤ Centre hospitalier Robert-Giffard ➤ Hôpital de l'Enfant-Jésus ➤ Hôpital du Saint-Sacrement ➤ Pavillon du Centre hospitalier de l'Université Laval
04 Mauricie	La Tuque Shawinigan Trois-Rivières	➤ CSSS du Haut-Saint-Maurice ➤ Centre régional de santé mentale ➤ Hôpital du Centre-de-la-Mauricie ➤ Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
05 Estrie	Sherbrooke	➤ Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke – Hôtel-Dieu
06 Montréal	Montréal Montréal—Arrond. Verdun Pointe-Claire	➤ Centre d'hébergement Yvon-Brunet ➤ Centre hospitalier de St. Mary ➤ Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal – Pavillon Albert-Prévost ➤ Hôpital Fleury ➤ Hôpital Général de Montréal ➤ Hôpital Jean-Talon ➤ Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis ➤ Hôpital Louis-H. Lafontaine ➤ Hôpital Maisonneuve-Rosemont ➤ Hôpital Notre-Dame du CHUM ➤ Hôpital Rivière-des-Prairies ➤ Hôpital Royal-Victoria ➤ Hôpital Saint-Luc du CHUM – Pavillon Roland-Bock ➤ Institut Philippe-Pinel de Montréal ➤ Hôpital Douglas ➤ Hôpital général du Lakeshore

56. 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
07 Outaouais	Gatineau	➤ Centre hospitalier Pierre-Janet
08 Abitibi-Témiscamingue	Amos La Sarre Macamic Malartic Rouyn-Noranda	➤ Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos ➤ Centre hospitalier La Sarre ➤ Centre hospitalier Saint-Jean ➤ Hôpital psychiatrique de Malartic ➤ Centre hospitalier Rouyn-Noranda
09 Côte-Nord	Baie-Comeau Sept-Îles	➤ Centre hospitalier régional Baie-Comeau ➤ Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles
10 Nord-du-Québec	Chibougamau	➤ Centre de santé de Chibougamau
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chandler Gaspé Maria Sainte-Anne-des-Monts	➤ Hôpital de Chandler ➤ Centre d'hébergement Mgr-Ross ➤ Hôpital de Maria ➤ Hôpital de Sainte-Anne-des-Monts
12 Chaudière-Appalaches	Lévis Montmagny Saint-Georges Thetford Mines	➤ Hôtel-Dieu de Lévis ➤ Hôpital de Montmagny ➤ Hôpital de Saint-Georges ➤ Hôpital de Thetford Mines
13 Laval	Laval	➤ Hôpital Cité de la Santé
14 Lanaudière	Joliette Lachenaie	➤ Centre hospitalier régional de Lanaudière ➤ Hôpital Pierre-Le Gardeur
15 Laurentides	L'Annonciation Sainte-Agathe-des-Monts Saint-Jérôme	➤ Hôpital de l'Annonciation ➤ Hôpital Laurentien ➤ Établissement de détention de Saint-Jérôme ➤ Hôpital régional de Saint-Jérôme
16 Montérégie	Châteauguay Granby Longueuil Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy	➤ Centre hospitalier Anna-Laberge ➤ Centre hospitalier de Granby ➤ Hôpital Charles-Lemoyne ➤ Hôpital Pierre-Boucher ➤ Hôpital Honoré-Mercier ➤ Hôpital du Haut-Richelieu ➤ Clinique externe de psychiatrie ➤ Hôpital 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.

Annexe VI

STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	Autres matières	SAS ⁵⁷	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Inventaire des dossiers											
31 mars 2008	4 354	734	8 213	1 411	14 712	1 397	846	2 243	128	57	17 140
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
Dossiers ouverts											
2007-2008	3 551	478	4 087	1 613	9 729	1 563	295	1 858	114	73	11 774
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
Dossiers fermés											
2007-2008	3 760	562	3 035	1 400	8 757	735	284	1 019	131	99	10 006
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
Fermetures – par décision											
2007-2008	1 551	349	1 388	639	3 927	622	41	663	97	56	4 743
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
Fermetures – par règlement/désistement											
2007-2008	424	139	578	624	1 765	113	231	344	33	43	2 185
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
Fermetures – par conciliation⁵⁸											
2007-2008	1 785	74	1 069	137	3 065	–	12	12	1	–	3 078
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
Audiences fixées⁵⁹											
2007-2008	2 439	536	2 544	3 543	9 062	864	84	948	154	92	10 256
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
Audiences tenues											
2007-2008	1 367	285	1 472	2 440	5 564	619	34	653	86	45	6 348
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
Remises											
2007-2008	706	150	787	599	2 242	118	19	137	43	15	2 437
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
Audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement											
2007-2008	366	101	285	504	1 256	127	31	158	25	32	1 471
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

57. 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).

58. 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.

59. 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 ⁶⁰											
2007-2008	2 670	117	2 907	261	5 955	964	611	1 575	73	18	7 621
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
Appels du rôle											
2007-2008	52	–	–	53	105	881	578	1 459	–	–	1 564
2006-2007	–	–	–	–	–	497	580	1 077	–	–	1 077
2005-2006	205	–	–	–	205	589	633	1 222	–	–	1 427
Conférences de gestion											
2007-2008	–	–	1 280	20	1 300	–	3	3	–	1	1 304
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
Conférences préparatoires											
2007-2008	4	–	9	4	17	83	7	90	73	17	197
2006-2007	–	–	–	1	1	276	34	310	41	37	389
2005-2006	7	–	–	2	9	176	17	193	22	22	246
Séances de conciliation tenues											
2007-2008	2 614	117	1 618	184	4 533	2	21	23	–	–	4 556
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
Inventaire des dossiers					CETM						
31 mars 2008					1 422						
31 mars 2007					1 296						
31 mars 2006					1 212						

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

Volet régional – Section des affaires sociales

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
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2008	01	518	522	1 080	517	689	3 263	428	267	164	28	496	641	1 257	1 161	2 221	464	187	14 712
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
Dossiers ouverts																			
2007-2008	307	308	824	371	463	2 349	271	175	114	22	240	511	413	843	664	1 453	305	96	9 729
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
Dossiers fermés																			
2007-2008	318	348	741	276	411	2 373	234	167	96	19	171	396	348	767	559	1 196	259	78	8 757
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
Séances de conciliation tenues																			
2007-2008	161	160	462	106	231	2 065	108	82	24	6	76	91	–	421	264	190	86	–	4 533
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
Audiences tenues en excluant la CETM																			
2007-2008	99	160	563	141	152	1 621	110	68	47	1	68	79	1	193	187	232	84	–	3 806
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
Audiences tenues en CETM																			
2007-2008	55	61	115	81	61	796	100	51	7	1	31	35	25	49	103	161	26	–	1 758
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
Audiences tenues totales ⁶¹																			
2007-2008	154	221	678	222	213	2 417	210	119	54	2	99	114	26	242	290	393	110	–	5 564
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

61. 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-Madeleine 11	Chaudière-Appalaches 12	Laval 13	Lanaudière 14	Laurentides 15	Montréal 16	Centre-du-Québec 17	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2008	63	52	336	55	87	628	116	58	20	1	35	48	65	84	263	302	30	–	2 243
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
Dossiers ouverts																			
2007-2008	37	43	316	54	73	665	64	44	15	–	10	33	33	59	127	263	22	–	1 858
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
Dossiers fermés																			
2007-2008	24	42	80	24	67	137	168	13	3	1	18	58	16	30	184	151	3	–	1 019
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
Séances de conciliation tenues																			
2007-2008	–	2	2	–	6	3	1	–	–	–	–	–	–	1	6	2	–	–	23
2006-2007	–	–	9	1	2	1	1	–	–	–	2	–	–	–	1	–	–	–	17
2005-2006	3	1	2	–	–	6	1	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	14
Audiences tenues																			
2007-2008	3	13	65	6	22	305	73	–	–	1	2	8	5	16	75	59	–	–	653
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

Régions d'ouverture des dossiers

Régions d'audience des dossiers

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-Madeleine 11	Chaudière-Appalaches 12	Laval 13	Lanaudière 14	Laurentides 15	Montréal 16	Centre-du-Québec 17	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2008	8	5	13	4	8	24	8	3	1	1	1	15	11	11	7	59	6	–	185
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
Dossiers ouverts																			
2007-2008	11	4	15	7	6	22	9	2	1	1	2	15	9	12	7	57	6	1	187
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
Dossiers fermés																			
2007-2008	12	6	23	5	20	24	14	–	–	–	2	29	8	13	11	46	14	3	230
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
Séances de conciliation tenues																			
2007-2008	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0
2006-2007	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0
2005-2006	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0
Audiences tenues																			
2007-2008	3	1	35	2	15	32	7	–	–	–	2	1	1	5	3	19	5	–	131
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



Dossiers traités en conciliation ⁶²

Matière	Dossiers traités			Dossiers avec résultats						Dossiers en attente de résultats ⁶³					
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008		2006-2007		2005-2006		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
S.R. ⁶⁴	2 665	2 706	2 079	2 587	97,1 %	2 699	99,7 %	2 079	100,0 %	78	2,9 %	7	0,3 %	—	
A.A. ⁶⁵	1 684	1 175	1 181	1 560	92,6 %	1 163	99,0 %	1 179	99,8 %	124	7,4 %	12	1,0 %	2	0,2 %
R.R. ⁶⁶	126	321	381	118	93,7 %	319	99,4 %	381	100,0 %	8	6,3 %	2	0,6 %	—	
IVAC ⁶⁷	192	108	101	177	92,2 %	107	99,1 %	101	100,0 %	15	7,8 %	1	0,9 %	—	
Autres ⁶⁸	1	—	1	1	100,0 %	—	—	1	100,0 %	—	—	—	—	—	
Fisc. ⁶⁹	2	4	4	—	—	4	100,0 %	4	100,0 %	2	100,0 %	—	—	—	
Expro. ⁷⁰	21	15	9	15	71,4 %	13	86,7 %	9	100,0 %	6	28,6 %	2	13,3 %	—	
STE	1	—	—	1	100,0 %	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Total	4 692	4 329	3 756	4 459	95,0 %	4 305	99,4 %	3 754	99,9 %	233	5,0 %	24	0,6 %	2	0,1 %

	Dossiers fermés						Retour au rôle ⁷¹					
	2007-2008		2006-2007		2005-2006		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
S.R.	1 775	68,6 %	1 713	63,5 %	1 404	67,5 %	812	31,4 %	986	36,5 %	675	32,5 %
A.A.	1 014	65,0 %	745	64,1 %	815	69,1 %	546	35,0 %	418	35,9 %	364	30,9 %
R.R.	56	47,5 %	146	45,8 %	206	54,1 %	62	52,5 %	173	54,2 %	175	45,9 %
IVAC	129	72,9 %	69	64,5 %	54	53,5 %	48	27,1 %	38	35,5 %	47	46,5 %
Autres	1	100,0 %	—	—	1	100,0 %	—	—	—	—	—	—
Fisc.	—	—	4	100,0 %	3	75,0 %	—	—	—	—	1	25,0 %
Expro.	12	80,0 %	11	84,6 %	7	77,8 %	3	20,0 %	2	15,4 %	2	22,2 %
STE	1	100,0 %	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	2 988	67,0 %	2 688	62,4 %	2 490	66,3 %	1 471	33,0 %	1 617	37,6 %	1 264	33,7 %

	Accords						Désistements					
	2007-2008		2006-2007		2005-2006		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
S.R.	1 498	84,4 %	1 410	82,3 %	1 237	88,1 %	277	15,6 %	303	17,7 %	167	11,9 %
A.A.	851	83,9 %	652	87,5 %	697	85,5 %	163	16,1 %	93	12,5 %	118	14,5 %
R.R.	29	51,8 %	75	51,4 %	118	57,3 %	27	48,2 %	71	48,6 %	88	42,7 %
IVAC	109	84,5 %	61	88,4 %	48	88,9 %	20	15,5 %	8	11,6 %	6	11,1 %
Autres	1	100,0 %	—	—	—	—	—	—	—	—	1	100,0 %
Fisc.	—	—	4	100,0 %	2	66,7 %	—	—	—	—	1	33,3 %
Expro.	12	100,0 %	11	100,0 %	7	100,0 %	—	—	—	—	—	—
STE	1	100,0 %	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	2 501	83,7 %	2 213	82,3 %	2 109	84,7 %	487	16,3 %	475	17,7 %	381	15,3 %

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 de 67 %.

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

63. 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.

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

65. A.A. : Assurance automobile.

66. R.R. : Régime de rentes.

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

68. Autres : SAS (services de santé et accident du travail).

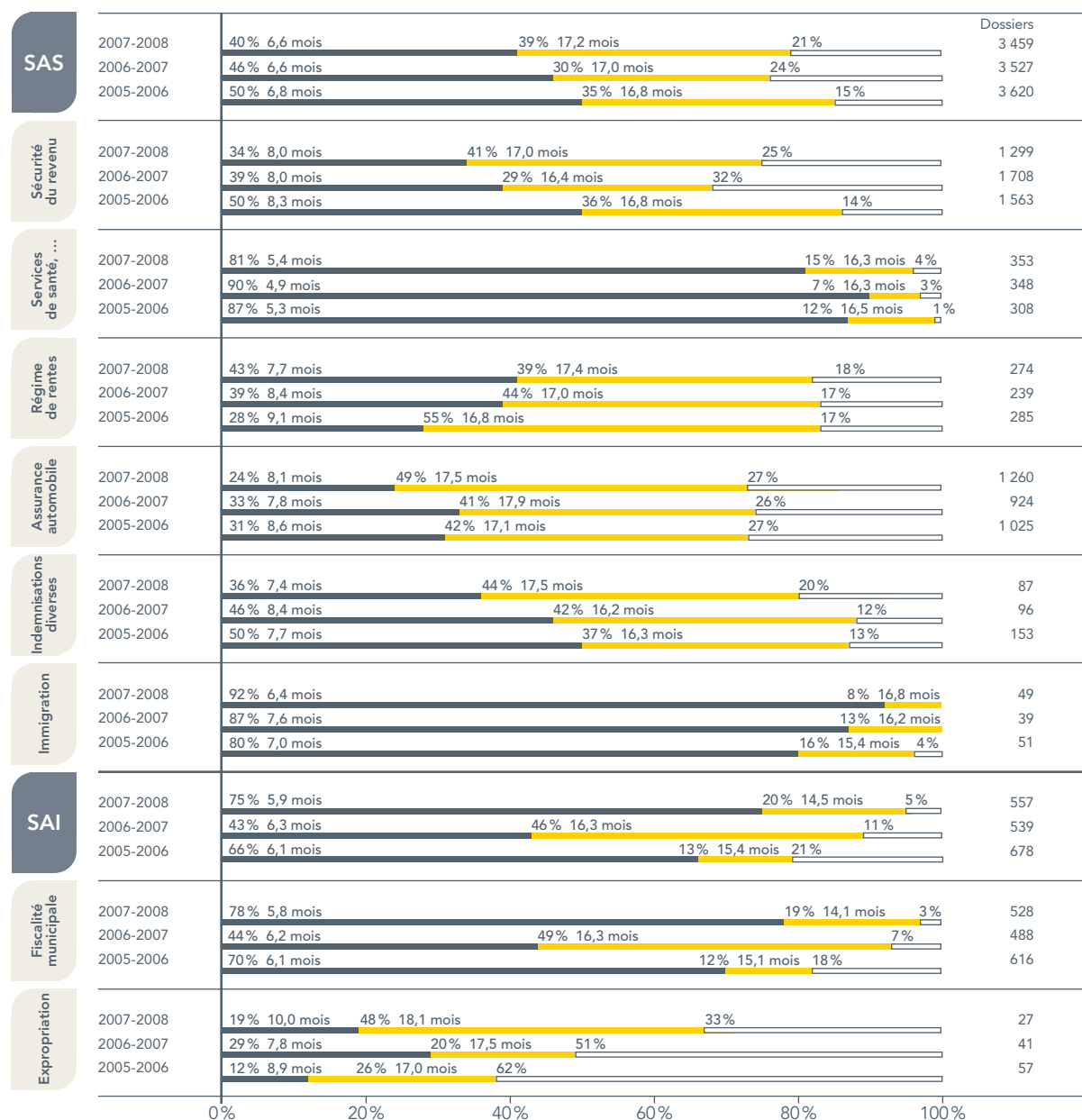
69. Fisc. : Fiscalité municipale.

70. Expro. : Expropriation.

71. 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)⁷²

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.

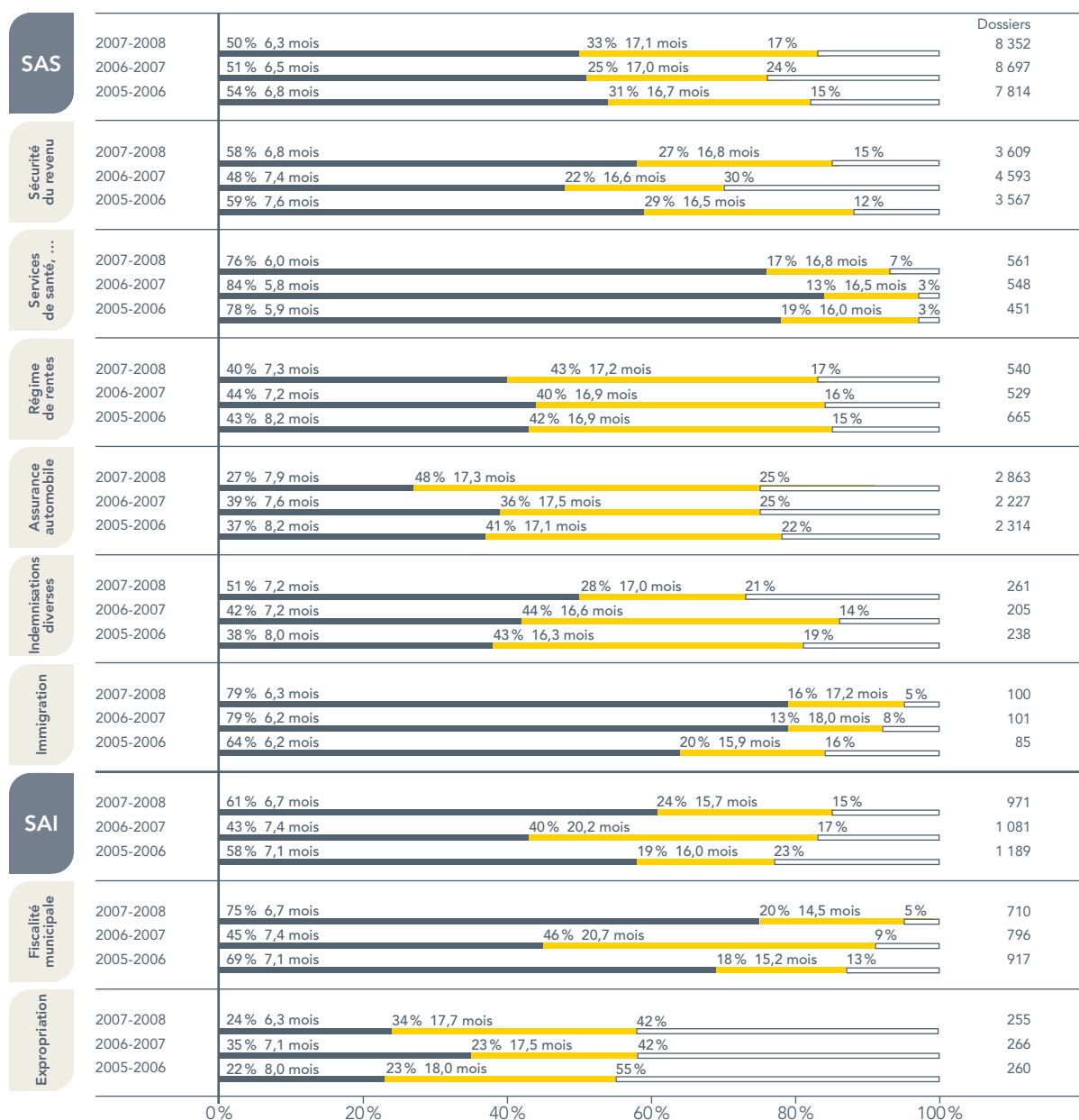


72. Les délais moyens de la première audience pour les dossiers fermés de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques sont présentés au chapitre 9, à la page 47.



Figure 10 > Délai moyen de traitement, par matière, pour les dossiers fermés en SAS et en SAI (en mois)⁷³

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.



73. Les délais moyens de traitement pour les dossiers fermés de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques sont présentés au chapitre 9, à la page 50.

Annexe VII

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 à vos 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

MONTREAL

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 2007-2008 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 – 2008

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-53957-5 (Imprimé)

ISBN 978-2-550-53958-2 (PDF)

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN 1499-5387 (Imprimé)

ISSN 1499-5395 (PDF)

© Tribunal administratif du Québec

Révision linguistique : Josée Côté, révision et rédaction française

Réalisation graphique : Bleu Outremer

Achevé d'imprimer en octobre 2008

sur les presses de l'imprimerie

Graphiscan Info-Couleur Inc.

Québec (Québec)

