

Célérité  
Justice

Un tribunal spécialisé

Indépendance



Accessibilité

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION**  
2008 - 2009



Impartialité

Respect

Mission

Collaboration



**TRIBUNAL ADMINISTRATIF**  
du Québec



# APERÇU DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC EN QUELQUES CHIFFRES

Statistiques 2008-2009

	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	IVAC	Services de santé et de services sociaux	Autres matières	SAS		
Inventaire des dossiers au 31 mars 2009	4 359	791	8 618	736	601	124	15 229		
Dossiers ouverts	2 872	526	4 075	344	599	134	8 550		
Dossiers fermés	2 867	469	3 670	289	558	156	8 009		
Audiences tenues	1 098	201	1 691	132	356	104	3 582		
Autres séances <sup>1</sup>	2 003	190	2 269	166	7	-	4 635		

	CETM	Protection des personnes	DIVISION SM	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Inventaire des dossiers au 31 mars 2009	1 572	22	1 594	968	898	1 866	121	59	18 869
Dossiers ouverts	534	396	930	576	336	912	100	65	10 557
Dossiers fermés	384	398	782	1 005	284	1 289	107	63	10 250
Audiences tenues	1 893	125	2 018	726	41	767	94	39	6 500
Autres séances <sup>1</sup>	-	-	-	2 009	523	2 532	173	82	7 422

## Conciliation en SAS au 31 mars 2009

	Nombre de dossiers fermés en conciliation	Pourcentage des dossiers fermés en conciliation en ces matières
Soutien ou sécurité du revenu	1 121	39,1 %
Régime de rentes	85	18,1 %
Assurance automobile	1 242	33,8 %
Autres matières	100	34,6 %
<b>Total</b>	<b>2 548</b>	<b>31,8 %</b>

## Délai moyen de traitement au 31 mars 2009

	Délai moyen en mois
<b>Section des affaires sociales</b>	<b>16,3</b>
Soutien ou sécurité du revenu	13,9
Services de santé et de services sociaux	10,0
Régime de rentes	16,5
Assurance automobile	21,2
Indemnités diverses	16,9
Immigration	9,6
<b>Section des affaires immobilières</b>	<b>15,8</b>
Fiscalité municipale	12,7
Expropriation	27,9
<b>Section du territoire et de l'environnement</b>	<b>12,9</b>
<b>Section des affaires économiques</b>	<b>8,6</b>

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

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009.

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

La ministre de la Justice et procureure générale du Québec,

Kathleen Weil

Québec, octobre 2009

Madame Kathleen Weil  
Ministre de la Justice et procureure générale du Québec  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009.

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

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef,

Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2009

## ▶▶▶▶▶ TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE, DIRECTRICE GÉNÉRALE ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DÉCLARATION DE FIABILITÉ . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>PRÉSENTATION DU TRIBUNAL . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>SOMMAIRE DES RÉSULTATS . . . . .</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>RÉSULTATS . . . . .</b>	<b>22</b>
6.1	Enjeu 1 Consolider la capacité d'action et accroître la vitalité du Tribunal	22
6.2	Enjeu 2 Accroître la performance du Tribunal	31
6.3	Enjeu 3 Faire face aux changements dans les domaines d'affaires et le volume de recours du Tribunal	36
6.4	Enjeu 4 Assurer l'efficacité du Tribunal, faire valoir sa compétence et accroître sa notoriété dans le domaine de la santé mentale	40
<b>7</b>	<b>DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS . . . . .</b>	<b>44</b>
<b>8</b>	<b>AFFAIRES TRAITÉES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT . . . . .</b>	<b>47</b>
8.1	Volume de dossiers en inventaire	47
8.2	Délais de procédure en vertu de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	49
8.3	Délais de procédure en vertu du <i>Code criminel</i>	57
<b>9</b>	<b>UTILISATION DES RESSOURCES . . . . .</b>	<b>59</b>
9.1	Ressources humaines	59
9.2	Ressources informationnelles	60
9.3	Ressources financières	61
<b>10</b>	<b>EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES . . . . .</b>	<b>62</b>
10.1	Programme d'accès à l'égalité	62
10.2	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	64
10.3	Éthique et déontologie	66
10.4	Politique linguistique	66
10.5	Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	66
10.6	Simplification administrative	66
10.7	Développement durable	67
<b>11</b>	<b>ÉTATS FINANCIERS . . . . .</b>	<b>68</b>

## ANNEXES

I	Recours au Tribunal - Organismes ou personnes dont la décision peut être contestée	81
II	Juges administratifs, membres du Tribunal administratif du Québec	88
III	Réseau des villes d'audience et de conciliation — statistiques	90
IV	Lieux d'audience pour les personnes gardées ou détenues	92
V	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>	94
VI	Statistiques opérationnelles	95
VII	Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec	102

### ► LISTE DES TABLEAUX

1	Évolution du nombre de juges administratifs en poste	24
2	Évolution du nombre de dossiers en assurance automobile	37
3	Évolution du nombre de conciliations et d'audiences	38
4	Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	46
5	Plaintes traitées	46
6	Mode de fermeture des dossiers	48
7	Étapes de traitement des dossiers en inventaire au 31 mars	49
8	Répartition des dossiers en inventaire au 31 mars	49
9	Requêtes en indemnités selon l'article 114.1 de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	50
10	Délai moyen pour l'audience des dossiers devant être instruits d'urgence	54
11	Délai moyen pour l'audience des requêtes incidentes devant être instruites d'urgence	54
12	Délai moyen pour tenir les audiences à la Commission d'examen des troubles mentaux	58
13	Répartition de l'effectif autorisé	59
14	Effectif en poste au 31 mars	59
15	Produits et charges	61
16	Embauche et représentativité	62
17	Locaux en région disponibles pour le Tribunal au 31 mars	91
18	Pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région selon le lieu de rencontre	91

### ► LISTE DES FIGURES

1	Organigramme au 31 mars 2009	14
2	Comparaison des variations de l'inventaire et de la diminution de l'effectif	25
3	Le citoyen au cœur de nos activités	44
4	Évolution du nombre de dossiers	47
5	Délai moyen de réception du dossier administratif	51
6	Délai moyen de la première séance de conciliation fixée	52
7	Délai moyen pour les dossiers fermés en conciliation	52
8	Délai moyen de la première audience fixée	53
9	Délai moyen du délibéré pour les dossiers fermés	55
10	Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés	56



## 1 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE, DIRECTRICE GÉNÉRALE ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF



C'est avec fierté que je présente le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Tribunal administratif du Québec.

Ce rapport met en lumière les diverses facettes de l'action du Tribunal sur les plans administratif et juridictionnel. Il expose les objectifs de gestion que l'équipe du Tribunal s'est fixés afin d'assurer aux citoyens

l'accessibilité de la justice ainsi que la qualité et la célérité du processus de règlement de leur recours. Il fait état des résultats obtenus.

L'année 2008-2009 a été la première de mon mandat à titre de présidente, directrice générale et juge administratif en chef du Tribunal. Ce fut une année de transition et de positionnement. Amorçant sa deuxième décennie, le Tribunal est maintenant une institution mature qui dispose d'assises solides. Il occupe une place importante et joue un rôle essentiel dans le système de justice. Ma volonté et celle de l'équipe du Tribunal est de continuer à le faire progresser vers l'excellence en développant son expertise et son savoir-faire et en lui fournissant les outils pour qu'il remplisse pleinement sa mission de la manière la plus efficiente et efficace possible.

Le Tribunal évolue au rythme de la société québécoise. La réalité actuelle exige imagination, polyvalence, souplesse, rapidité et économie de moyens. Le Tribunal doit franchir une autre étape d'adaptation pour tenir compte des nouveaux enjeux et répondre de manière toujours pertinente et efficace aux besoins et attentes des citoyens. À titre d'illustration, il doit composer avec

les enjeux suivants: une augmentation importante du volume d'affaires, une décroissance des effectifs, de nombreux départs à la retraite, un budget stable depuis près de cinq ans, un système informatique désuet exigeant des investissements importants ainsi que des processus lourds et complexes.

L'élaboration et l'adoption du Plan stratégique 2008-2012 ont permis de déterminer ce que nous entendons faire pour relever ces enjeux et amener le Tribunal à poursuivre son évolution et sa progression dans l'accomplissement de sa mission. Ce plan constitue la feuille de route du Tribunal. Il précise les orientations stratégiques et les objectifs à long terme ainsi que les moyens que nous comptons utiliser pour atteindre les résultats visés. Il établit les priorités et guidera les actions à prendre pour s'assurer qu'elles concordent toutes vers une même finalité.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012. À sa lecture, vous constaterez que plusieurs mesures concrètes ont été prises pour en amorcer la réalisation. Le Tribunal est à jour et il progresse dans la bonne direction.

Entre autres, afin de favoriser une plus grande intégration des efforts consentis, nous avons procédé à la mise en place de comités composés de représentants de diverses unités du Tribunal, soit un comité de modernisation, un comité de formation continue et un comité de conciliation. Nous avons aussi amorcé un chantier majeur de modernisation des systèmes informatiques et d'optimisation des processus de travail en vue de soutenir efficacement la réalisation des mandats et d'accroître la performance du Tribunal.

Nous avons également révisé l'organisation de la conciliation pour l'intégrer davantage aux activités juridictionnelles. En parallèle, nous sommes intervenus tant à l'interne qu'à l'externe (organismes intimés et comité de liaison avec le Barreau du Québec) pour faire évoluer les façons de faire dans le domaine de la conciliation et les aligner sur les meilleures pratiques notamment en fournissant une formation en conciliation adaptée à la justice administrative, développée en collaboration avec la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Afin de poursuivre la consolidation des actions du Tribunal en santé mentale, nous avons procédé au regroupement en une unité administrative distincte des juges administratifs et des secrétaires qui travaillent en permanence en ce domaine. De plus, le juge administratif présidant la Commission d'examen des troubles mentaux est maintenant membre du comité de direction du Tribunal, ce qui permet une meilleure écoute et prise en considération des particularités et préoccupations qui y sont rattachées.

Soucieux d'assurer un suivi systématique et individualisé des dossiers actifs et de voir à ce que chacun progresse de la manière la plus rapide et efficace possible, nous avons procédé à l'ajout de postes de juges coordonnateurs et à un enrichissement de leurs responsabilités. Ceux-ci assistent les vice-présidents et travaillent en collaboration avec les techniciens en droit et la maître des rôles pour aiguiller les dossiers selon ce qui convient le mieux et pour intervenir auprès des parties, au besoin, dans le but de résoudre les difficultés.

Nous avons également introduit une nouvelle dynamique administrative en entretenant des liens plus soutenus avec les ministères et organismes intimés, dans le respect

de l'indépendance institutionnelle et juridictionnelle du Tribunal, afin de faciliter la gestion des recours et d'initier divers changements contribuant à une meilleure atteinte des objectifs fixés par la *Loi sur la justice administrative*, notamment en ce qui concerne la conciliation et le processus de constitution d'un dossier numérique. Ces changements semblent porteurs et contribueront à mieux servir les citoyens.

Comme la performance du Tribunal repose sur l'expertise, le savoir-faire, l'engagement et la collaboration de toutes les personnes qui composent son équipe, nous accordons une importance primordiale à la gestion des ressources humaines. Le plan de main-d'œuvre, le plan d'accueil et de formation du nouveau personnel ainsi que la politique de formation continue et de développement ont été actualisés afin de disposer d'une relève de qualité et d'assurer le développement et le transfert de l'expertise. De même, nous avons intensifié les efforts consacrés à la diffusion de l'information et aux échanges dans le but de favoriser une bonne compréhension des orientations institutionnelles et des changements entrepris et de maximiser la contribution de chacun à l'atteinte des résultats visés. Ces efforts portent des fruits en accentuant le décloisonnement et la fierté de contribuer à la mission du Tribunal.

Les objectifs et priorités de l'équipe du Tribunal pour 2009-2010 s'inscrivent en continuité de ce qui a été entrepris en 2008-2009. Nous entendons poursuivre avec enthousiasme et détermination la mise en œuvre du plan stratégique.

Notamment, une large proportion des efforts sera consacrée à la résorption de la hausse des dossiers actifs en assurance automobile dans les meilleurs délais possibles, considérant les multiples contingences

hors du contrôle du Tribunal, et ce, en assurant une gestion efficace des recours et un règlement en conciliation lorsque la nature du dossier s'y prête. De plus, nous travaillerons intensivement à la mise en œuvre du plan d'affaires du Tribunal et à la réalisation de sa modernisation en procédant à la numérisation des dossiers en Commission d'examen des troubles mentaux et en assurance automobile afin d'amorcer concrètement le passage vers le dossier électronique et le tribunal sans papier.

Nous poursuivrons également la consolidation de l'action du Tribunal en santé mentale et nous ferons valoir son expertise et sa compétence, entre autres, lors des travaux du comité interministériel sur la psychiatrie légale qui déposera son rapport vers la fin de l'année 2009. Dans la suite des modifications législatives apportées à la *Loi sur la justice administrative* en 2005, nous proposerons à la ministre de la Justice de procéder à une nouvelle mise à jour législative pour harmoniser le droit à la réalité actuelle et fournir au Tribunal les assises juridiques dont il a besoin pour s'acquitter efficacement de sa mission. Nous procéderons enfin à la refonte du site Internet en ayant la préoccupation de répondre aux besoins en évolution des utilisateurs et de fournir aux citoyens un contenu dans un langage simple et clair.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du Tribunal pour le travail accompli. Grâce à la collaboration et aux efforts soutenus de tous, le Tribunal a pu cerner et entreprendre les changements nécessaires pour franchir une autre étape d'adaptation et bien remplir sa mission. À chacun, mes remerciements les plus sincères.

Merci également aux multiples collaborateurs externes qui nous ont apporté leur soutien dans la recherche et la mise en œuvre de moyens de plus en plus efficaces pour offrir aux citoyens une justice administrative accessible, rapide et de qualité.

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef,



Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2009

## ▶▶▶▶▶ 2 DÉCLARATION DE FIABILITÉ

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

Tout au long de l'exercice financier, le Tribunal administratif du Québec a maintenu des systèmes d'information de gestion et a mis en œuvre 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 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 2009. 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, directrice générale et juge administratif en chef,



Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2009

## ▶▶▶▶▶ 3 PRÉSENTATION DU TRIBUNAL

Le Tribunal administratif du Québec a été institué par la *Loi sur la justice administrative*<sup>2</sup> qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> 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 régler 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. Par ailleurs, la Section des affaires sociales est désignée comme étant une commission d'examen au sens des articles 672.38 et suivants du *Code criminel*<sup>3</sup> et, à ce titre, est chargée de rendre ou de réviser des décisions concernant les accusés qui font l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou qui ont été déclarés inaptes à subir leur procès.

### 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.

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

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

### 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 guident les personnes composant 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

#### 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 peuvent y faire l'objet d'un recours <sup>4</sup>, 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 sont nommés durant bonne conduite depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006 <sup>5</sup>. Ils exercent la fonction de juge administratif. Dans le présent document, l'expression « juges administratifs » est utilisée pour les désigner et pour faire ressortir clairement leur rôle.

### *La Section des affaires sociales*

- En date du 31 mars 2009, la Section des affaires sociales avait compétence à l'égard de 52 lois, y compris celles relatives à la Division de la santé mentale. Cette section statue sur de multiples recours en matière d'indemnisation, de régime de rentes, de sécurité ou soutien du revenu, d'aide et d'allocations sociales, de services de santé et de services sociaux, d'éducation, de sécurité routière ainsi que d'immigration.
- En règle générale, les recours sont entendus par une formation de deux 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.
- La *Loi sur la justice administrative* désigne également la Section des affaires sociales comme étant une commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*.

### *Division de la santé mentale*

La compétence du Tribunal en santé mentale comporte deux volets: ses compétences à titre de Commission d'examen des troubles mentaux au sens des articles 672.38 et suivants du *Code criminel* (L.R.C., c. C-46) et ses compétences à l'égard des recours formés en vertu de l'article 21 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).

Considérant l'importance de la croissance du volume d'affaires en santé mentale, la Division de la santé mentale a été constituée au sein de la Section des affaires sociales pour la gestion de ces deux volets. Les spécificités rattachées au rôle et aux responsabilités conférés au Tribunal en ce domaine, la complexité des questions en cause et les répercussions déterminantes des décisions rendues justifient la constitution de cette division. Elle a aussi sa raison d'être par la lourdeur de la tâche et des responsabilités rattachées à la gestion des dossiers, à la planification des audiences et aux relations avec les multiples intervenants concernés.

Les informations concernant cette division sont présentées distinctement dans ce rapport. Les données statistiques comparatives présentées à l'annexe VI ont été redressées pour refléter cette orientation.

- La compétence de la Commission d'examen des troubles mentaux s'exerce sur les personnes à l'égard desquelles la Cour habilitée a prononcé un verdict de non-responsabilité criminelle. Ces personnes doivent être revues jusqu'à ce qu'une ordonnance de libération inconditionnelle soit prononcée. La compétence de la Commission concerne également les personnes à l'égard desquelles la Cour a prononcé un verdict d'inaptitude 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'inaptitude soient abandonnées.

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

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

- Le rôle de la Commission consiste à se prononcer sur l'importance du risque qu'un accusé représente et, si ce risque est important, à décider des mesures à prendre pour assurer la sécurité du public tout en tenant compte des besoins de cet accusé, notamment sur le plan de sa réinsertion sociale. Dans le cas des accusés inaptes, la Commission doit réévaluer leur condition mentale pour déterminer s'ils sont devenus aptes à subir leur procès. 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 appels de ses décisions sont interjetés directement devant la Cour d'appel du Québec.
- Les audiences en Commission d'examen des troubles mentaux se tiennent devant une formation composée de trois juges administratifs, soit un avocat, un psychiatre et une troisième personne (psychologue, travailleur social ou autre).
- La Division de la santé mentale statue également sur les recours institués en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*<sup>6</sup>. Dans ces cas, la formation chargée d'entendre un recours est composée de trois juges administratifs, soit un avocat ou un notaire, un psychiatre, un travailleur social ou un psychologue.

#### La Section des affaires immobilières

- En date du 31 mars 2009, la Section des affaires immobilières avait compétence à l'égard de 18 lois. Toutefois, la très grande majorité des recours qu'elle entend concerne la *Loi sur la fiscalité municipale*<sup>7</sup> et la *Loi sur l'expropriation*<sup>8</sup>.
- En matière de fiscalité municipale, cette section 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.

- En règle générale, les recours sont entendus par une formation de deux juges administratifs, dont un est avocat ou notaire, et l'autre, évaluateur agréé. En matière de fiscalité municipale, le règlement<sup>9</sup> établit 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. Conformément à l'article 82 de la *Loi sur la justice administrative*, la présidente, directrice générale et juge administratif en chef a réduit également les formations pour faire entendre 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

- En date du 31 mars 2009, la Section du territoire et de l'environnement avait compétence à l'égard de 12 lois. Elle statue sur des recours portant sur la protection du territoire et des activités agricoles ainsi que sur la protection de l'environnement.
- Les recours sont entendus par une formation multidisciplinaire de deux juges administratifs, dont un seul est avocat ou notaire.

#### La Section des affaires économiques

- En date du 31 mars 2009, la Section des affaires économiques avait compétence à l'égard de 36 lois. Elle statue principalement sur des litiges relatifs aux permis et aux autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

6. L.R.Q., c. P-38.001.

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

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

9. *Règlement sur les catégories de plaintes portées à l'égard d'un rôle d'évaluation foncière ou de la valeur locative*, F-2.1, r.0.1.

- Les recours sont entendus par une formation multidisciplinaire de deux juges administratifs, dont un seul est avocat ou notaire.

### ORGANISATION JURIDICTIONNELLE

Le Tribunal est dirigé par une présidente qui remplit également les fonctions de directrice générale et de juge administratif en chef. Chaque section du Tribunal est sous la responsabilité d'un vice-président<sup>10</sup> qui agit à titre de juge administratif en chef adjoint. La Section du territoire et de l'environnement et la Section des affaires économiques relèvent de la même vice-présidence. Par ailleurs, un juge administratif de la Section des affaires sociales exerce les fonctions de président de la Commission d'examen des troubles mentaux. À ce titre, il agit comme responsable de la Division de la santé mentale et de juge administratif en chef adjoint.

La *Loi sur la justice administrative* prévoit que des responsabilités à caractère juridictionnel et administratif sont confiées aux vice-présidents et que des pouvoirs et des responsabilités sont délégués par la présidente, directrice générale et juge administratif en chef à leur section respective. Les vice-présidents sont, entre autres, chargés de la planification de la gestion des activités juridictionnelles et des assignations ainsi que du suivi du délibéré. Sur le plan administratif, ils agissent à titre de principaux conseillers de la présidente pour la direction du Tribunal et exercent des fonctions de gestion auprès des personnes sous leur responsabilité. Ils représentent aussi leur section dans différents forums. Le président de la Commission d'examen des troubles mentaux, responsable de la Division de la santé mentale, assume des responsabilités juridictionnelles et administratives analogues à celles des vice-présidents à l'égard de cette entité.

La richesse et la diversité des compétences des juges administratifs assurent la notoriété et la spécificité du Tribunal. 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, les juges administratifs 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 règlement<sup>11</sup>. 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 lorsqu'ils sont signés par le juge administratif qui a présidé la séance. Au 31 mars 2009, le Tribunal comptait 84 juges administratifs à temps plein et 26 à temps partiel<sup>12</sup>.

Les procédures menant à une décision 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*

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef peut, dans certaines circonstances, prévoir une formation modifiée. En raison de la complexité ou de l'importance d'une affaire, elle peut augmenter le nombre de juges administratifs désignés pour entendre le recours sans que

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

11. *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.

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

ce nombre excède cinq. Elle peut aussi, lorsqu'elle 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-ci<sup>13</sup>.

#### **ORGANISATION ADMINISTRATIVE**

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef est chargée de l'administration et de la direction générale du Tribunal. Elle est assistée dans ses fonctions des vice-présidents, du président de la Commission d'examen des troubles mentaux, responsable de la Division de la santé mentale et des gestionnaires des unités administratives. Pour réaliser sa mission et pour assumer ses mandats, le Tribunal fait appel à l'action concertée des quatre unités administratives suivantes: le Bureau de la présidence, la Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et du Fonds du Tribunal ainsi que le Secrétariat. Par ailleurs, pour la réalisation de son projet de modernisation, le Tribunal a créé une unité « Modernisation », à laquelle est rattaché le Service des technologies de l'information.

#### **ACCESSIBILITÉ**

Le Tribunal a le souci et le devoir 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 à l'un des greffes de la Cour du Québec, à la Division des petites créances.

De plus, le Tribunal a établi un réseau comprenant 53 villes<sup>14</sup> où les juges administratifs se déplacent régulièrement pour tenir des audiences ou des séances de conciliation afin de faciliter l'accès aux citoyens. Lorsque la situation le requiert, les juges administratifs se déplacent ailleurs que dans ces

53 villes du Québec. En règle générale, un citoyen parcourt moins de 100 kilomètres pour être entendu par un juge administratif du Tribunal.

Le Tribunal est soucieux de favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées. À cet égard, son efficacité repose sur l'information que la personne handicapée ou son représentant pourra fournir au Tribunal à l'avance concernant ses besoins particuliers. Le formulaire de requête introductive d'un recours comporte une section réservée pour préciser de tels besoins. 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 dans l'établissement hospitalier qui a la personne sous sa garde. Il en est de même généralement 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 nécessaire, le Tribunal peut, si les parties y consentent, utiliser des équipements de visioconférence et de visioaudience pour favoriser l'accessibilité et la célérité de la justice administrative.

#### **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. De plus, cette équipe prête assistance à toute personne qui a besoin d'aide pour la formulation d'une procédure sans

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

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

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. D'ailleurs, une vidéo d'information est accessible dans le site Internet du Tribunal depuis le 30 mai 2008. Elle s'adresse principalement aux personnes qui exercent un recours sans être représentées par un avocat, particulièrement en matière d'affaires sociales. Elle a comme objectifs de les informer du fonctionnement du Tribunal et des modes de traitement des recours ainsi que de les accompagner dans leur démarche.

#### *Mettre au rôle d'audience ou de conciliation*

Le Tribunal accorde une attention particulière aux activités entourant la mise au rôle des dossiers, en conciliation ou en audience, en regroupant ceux d'un même individu et en s'assurant qu'ils sont prêts à être inscrits. 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 et les rôles de la Commission d'examen des troubles mentaux ne sont pas disponibles pour consultation étant donné le caractère confidentiel des informations. De plus, pour la Section des affaires sociales, conformément à l'article 90 de la *Loi sur la justice administrative*, le Tribunal ne publie pas les noms des personnes physiques : seules leurs initiales figurent sur les rôles.

#### *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 sécurité ou soutien du revenu et en matière d'assurance automobile. La séance de conciliation prend la forme d'un dialogue entre les parties et elle demeure confidentielle (garantie prévue à la Loi). Le juge administratif 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. Un juge administratif autre que le juge administratif conciliateur entendra la cause et rendra une décision.

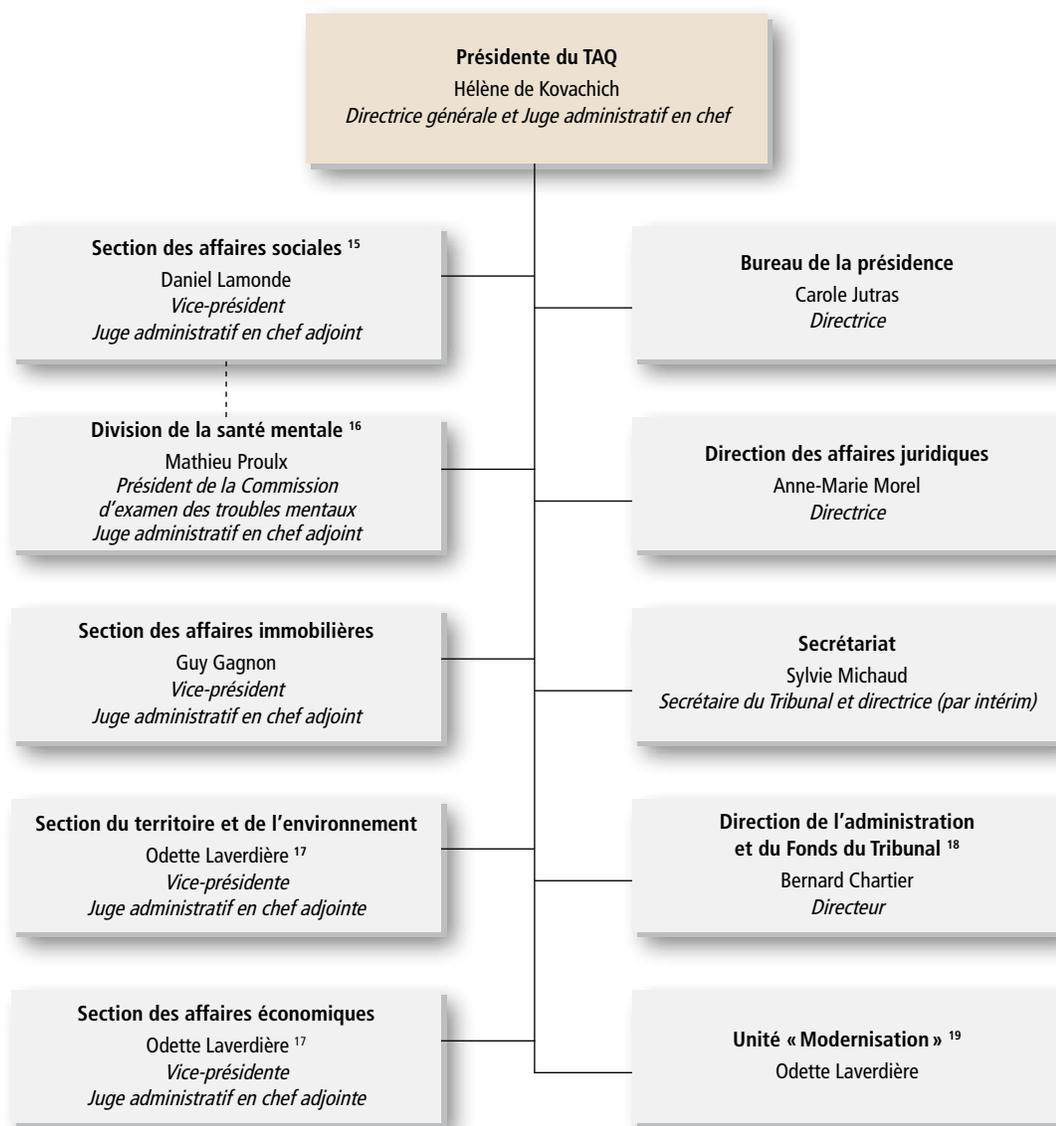
#### *Tenir des audiences*

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<sup>er</sup> avril 1998 sont mises à la disposition du public gratuitement dans le site Internet à l'adresse [www.jugements.qc.ca](http://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 de différentes sections du Tribunal, comprenant la Commission d'examen des troubles mentaux.

FIGURE 1 ► ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009



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

16. L'importance et les spécificités des champs de compétence du Tribunal en santé mentale sont telles qu'il a cru opportun de créer une Division de la santé mentale au sein de la Section des affaires sociales. 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.

17. M<sup>me</sup> Laverdière est assistée temporairement par le vice-président et juge administratif en chef adjoint Guy Gagnon.

18. M<sup>me</sup> Gisèle Pagé occupe ce poste par intérim depuis le 19 mai 2009. Par ailleurs, elle occupe le poste de directrice générale adjointe qui a été créé à la même date.

19. Projet spécifique réalisé dans le cadre de la mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012.

## ▶▶▶▶▶ 4 FAITS SAILLANTS ET CONTEXTE

Parmi les événements et les réalisations de 2008-2009, plusieurs méritent d'être soulignés, car ils ont un impact déterminant sur l'évolution du Tribunal, sur la réalisation de sa mission et sur les services fournis aux citoyens.

### PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Depuis sa création, le Tribunal a franchi de grands pas. Il a su s'adapter à l'évolution des besoins et attentes des citoyens en matière de justice administrative et de services, par exemple, en développant l'utilisation de la conciliation comme mode de règlement des litiges et en améliorant son offre de services en région. Soucieux de continuer à progresser vers l'excellence, il entend se mettre en position pour anticiper les nouveaux enjeux et prendre les moyens d'y répondre de manière éclairée.

Dans le but de guider ses actions et d'établir ses priorités, le Tribunal a complété l'élaboration et l'adoption de son Plan stratégique 2008-2012. Ces travaux ont donné lieu à une réflexion sur sa mission, sa vision et ses valeurs et sur l'évolution rapide et complexe du contexte dans lequel il intervient. Le plan stratégique met en évidence les enjeux avec lesquels le Tribunal doit composer et les défis qu'il entend relever.

Entre autres défis, le Tribunal veillera à disposer des ressources financières, humaines, matérielles et autres requises pour être en mesure d'exercer efficacement ses mandats. Il entend procéder également à la révision en profondeur de ses processus et façons de faire pour les simplifier et en améliorer l'efficacité et la célérité. Notamment, il priorisera le règlement des litiges par la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent. Il compte également moderniser ses systèmes et applications informatiques dans le but de faire le passage vers le dossier numérique et de développer son offre de services en ligne.

Le Tribunal a aussi la préoccupation de répondre de manière diligente et efficace aux changements qu'il observe dans son volume d'affaires. Pour permettre un ajustement rapide, il accroîtra la polyvalence et la collaboration de ses juges administratifs et de son personnel de soutien. Il veillera également à optimiser les efforts de tous afin de résorber le plus rapidement possible la hausse de l'inventaire des dossiers actifs en assurance automobile qui résulte des modifications législatives entrées en vigueur en 2006 et de l'opération menée par la Société de l'assurance automobile du Québec pour s'y conformer et éviter tout nouveau retard dans le traitement des réclamations des accidentés de la route. Finalement, le Tribunal entend poursuivre la consolidation de son action en santé mentale et faire valoir pleinement sa compétence en ce domaine qui prend de plus en plus d'importance.

Rappelons que le Tribunal n'est pas soumis à la *Loi sur l'administration publique* pour la rédaction de son plan stratégique et son dépôt compte tenu de ses fonctions juridictionnelles. En 2008-2009, le Tribunal en était à la première année de la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique.

### HAUSSE DU VOLUME DE RECOURS ET AJUSTEMENTS REQUIS

Le volume de recours que doit traiter le Tribunal a connu une hausse importante depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, notamment en assurance automobile et en santé mentale, sans qu'il ait pu ajuster ses ressources en conséquence avec, comme résultat, que l'inventaire des dossiers actifs a augmenté de 29 % et que les délais de traitement s'allongent dans certaines matières. De plus, il doit composer avec de nombreux départs à la retraite (par exemple: départ de 18 juges administratifs en

2008-2009) et une compression de 10% de ses effectifs de soutien assujettis à la *Loi sur la fonction publique*. Pour s'acquitter de sa mission, le Tribunal se doit de veiller à maintenir sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la *Loi sur la justice administrative*. Il y va du respect des droits fondamentaux des citoyens.

C'est pourquoi le Tribunal a entrepris des démarches en vue d'augmenter le nombre de juges administratifs en poste et d'être temporairement soustrait de toute nouvelle compression de ses effectifs de soutien durant le temps requis pour rétablir la situation et procéder aux travaux de modernisation de ses systèmes informatiques et de ses processus qui permettront des gains de productivité.

#### **MODERNISATION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET DES PROCESSUS**

Le système informatique du Tribunal est désuet et non évolutif. Il est urgent qu'il soit remplacé pour profiter des avantages qu'offrent les nouvelles technologies. Depuis 2005, l'accroissement important du volume de dossiers à traiter et la réduction des effectifs ont accentué l'urgence de la modernisation. Sans une optimisation de l'ensemble de ses processus opérationnels et la maximisation de l'apport des technologies de l'information au soutien des opérations, le Tribunal sera incapable de maintenir sa performance organisationnelle et de demeurer à l'avant-garde. Il doit notamment migrer vers le dossier numérique et développer la prestation de services électroniques. Une telle modernisation aura de plus l'avantage de contribuer au développement durable.

Le Tribunal a entrepris la rédaction d'un plan d'affaires pour documenter son projet de modernisation et en appuyer la réalisation. Un grand soin a été apporté pour inscrire la modernisation dans une démarche intégrée d'adaptation et d'optimisation des méthodes de travail qui interpelle toute son équipe et la mobilise autour d'un objectif commun. De même, le Tribunal veille à

coordonner ses actions avec le ministère de la Justice et les autres tribunaux administratifs. La prochaine année sera déterminante quant à l'avancement de ce projet de modernisation.

#### **RECOURS EN ASSURANCE AUTOMOBILE**

Depuis 2006, le nombre de recours ouverts annuellement en assurance automobile a connu une augmentation importante. Le nombre de recours fermés a aussi connu une augmentation, mais beaucoup moins importante, si bien que le nombre de dossiers actifs en inventaire atteignait 8 618 le 31 mars 2009, soit près du double qu'à l'ordinaire. Jusqu'à l'automne 2008, le Tribunal était en attente de la transmission du dossier administratif pour plusieurs de ces recours, ce qui en retardait le traitement. À la suite de la révision de son processus de constitution des dossiers administratifs, la Société d'assurance automobile du Québec a transmis plus de 3 200 dossiers administratifs au Tribunal entre le 1<sup>er</sup> juin et le 15 septembre 2008. La résorption de cette hausse de l'inventaire ne pourra se faire du jour au lendemain vu son ampleur et la complexité des dossiers en cause. De plus, dans plusieurs cas, les parties veulent produire une nouvelle expertise ou une contre-expertise pour appuyer leur argumentaire, ce qui occasionne de nouveaux délais.

Le Tribunal s'est doté d'un plan d'action, en concertation avec la Société d'assurance automobile du Québec, pour faire face à cet enjeu. Des ajustements périodiques sont apportés, selon l'évolution de la situation, de manière à optimiser les résultats obtenus et l'utilisation des ressources disponibles assignées au traitement de ces dossiers. Notamment, le Tribunal a accentué le nombre de dossiers fixés aux rôles de conciliation et aux rôles d'audience. Des mesures ont également été prises pour convoquer systématiquement les parties à une séance de conciliation quand la nature du litige s'y prête, ce qui correspond à une forte proportion des cas. De plus, un suivi systématique des dossiers en attente d'être fixés est effectué par les techniciens et les juges

coordonnateurs pour les faire progresser. Finalement, le Tribunal et la Société d'assurance automobile du Québec ont convenu d'un mandat commun d'optimisation de certains processus administratifs dans le but d'améliorer l'efficience et l'efficacité.

### CONCILIATION

Le Tribunal est convaincu des avantages de la conciliation sur le plan de l'accessibilité, de la célérité et de la satisfaction des parties. Il entend privilégier ce mode de règlement des litiges chaque fois que la nature du litige s'y prête. Dans le but d'accentuer son leadership en ce domaine, il a retenu les services de professeurs de l'Université de Sherbrooke pour développer une formation en conciliation sur mesure répondant à ses besoins et adaptée aux dossiers relevant du droit administratif. Celle-ci a été donnée à 30 juges administratifs du Tribunal ainsi qu'à son personnel en contact avec la clientèle. Dans le but de faciliter une approche concertée et l'harmonisation des façons de faire, des représentants de la Société de l'assurance automobile du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Régie des rentes du Québec et de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels ont également suivi cette formation. De plus, le Barreau du Québec l'offrira aux avocats de pratique privée dans le cadre de son programme de formation continue.

Par ailleurs, depuis octobre 2007, le Tribunal a graduellement mis en place une démarche par laquelle les parties sont convoquées systématiquement à une séance de conciliation dès la réception de leur recours si celui-ci se prête à ce mode de règlement. La sécurité du revenu a été la première matière visée. Comme les résultats ont été concluants, cette façon de faire a été étendue, en juillet 2008, aux recours en matière d'assurance automobile.

### DIVISION DE LA SANTÉ MENTALE

La juridiction du Tribunal en santé mentale comporte deux volets: ses compétences à titre de Commission

d'examen des troubles mentaux au sens des articles 672.38 et suivants du *Code criminel* (L.R.C., c. C-46) et ses compétences à l'égard des recours formés en vertu de l'article 21 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).

Considérant l'importance croissante du volume d'affaires en santé mentale (hausse de plus de 30 % depuis 2005), une Division de la santé mentale a été constituée au sein de la Section des affaires sociales pour la gestion de ces deux volets. Cette organisation est justifiée par les spécificités rattachées au rôle et aux responsabilités conférés au Tribunal en ce domaine, par la complexité des questions en cause et par les répercussions déterminantes des décisions rendues. Elle est aussi motivée par la lourdeur de la tâche et des responsabilités rattachées à la gestion des dossiers, à la planification des audiences et aux relations avec les multiples intervenants concernés.

L'importance et les spécificités des champs de compétence du Tribunal en santé mentale sont telles que dans le cadre de la réalisation de son Plan stratégique 2008-2012, il entend proposer des modifications législatives pour officialiser cette division et en faire une section distincte de la Section des affaires sociales. Cette division posséderait tous les pouvoirs inhérents à la réalisation des mandats qui lui sont conférés.



▶▶▶▶▶ 5 **SOMMAIRE DES RÉSULTATS**

ENJEUX	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS À LONG TERME	STRATÉGIES 2008-2009	31 MARS 2009	RÉFÉRENCE	
1- CONSOLIDER LA CAPACITÉ D'ACTION ET ACCROÎTRE LA VITALITÉ DU TRIBUNAL	1. Disposer des ressources requises pour exercer ses mandats efficacement dans le contexte d'un tribunal indépendant	1. La reconnaissance de l'importance de la mission du Tribunal pour l'État et le citoyen et les obligations de résultat qui en découlent	1. Disposer d'un mode de financement prévisible et suffisant à la réalisation de la mission du Tribunal	1. Fournir les informations requises au soutien des travaux du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère de la Justice pour qu'ils proposent éventuellement une nouvelle méthodologie de répartition budgétaire entre les contributeurs	Réalisée	page 22	
			2. Disposer des ressources requises pour que le Tribunal puisse s'acquitter efficacement de ses mandats	1. Définir les ressources requises en qualifiant et en quantifiant les besoins	En continu	page 23	
			3. Accroître la connaissance et la perception que le Tribunal est une institution efficace, distincte et indépendante auprès de la clientèle, des autorités et des divers interlocuteurs	2. Produire un plan d'affaires	En cours de réalisation	page 23	
	2. Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant	1. La rétention et l'attraction de ressources humaines dans un contexte de compétitivité sur le marché du travail	1. Accroître, pour chacun, les occasions de relever des défis et de progresser dans son plan de carrière	1. Prendre divers moyens permettant de hausser la connaissance et la perception que le Tribunal est une institution efficace, distincte et indépendante	1. Revoir la politique de développement des compétences du personnel nommé en vertu de la <i>Loi sur la fonction publique</i>	Réalisée	page 26
			2. Conserver et attirer les meilleurs		1. Proposer des mesures institutionnelles d'attraction et de rétention du personnel	En continu	page 27
			3. Assurer la transmission et le développement des connaissances		1. Réactiver le comité sur la formation des juges administratifs	Réalisée	page 28
	3. Accroître la fierté de faire partie de l'équipe du Tribunal et de contribuer à la réalisation de sa mission et de ses mandats	1. Le développement d'un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant	1. Améliorer les communications internes et le climat de travail		2. Actualiser et consolider le programme d'accueil, de formation et de transfert des connaissances	Réalisée	page 28
			2. Valoriser la collaboration et la gestion participative		1. Faciliter et intensifier les communications internes	En continu	page 29
			3. Reconnaître et souligner les réalisations accomplies, individuellement et collectivement		2. Réaliser des activités pour accroître le sentiment d'appartenance et la fierté de faire partie de l'équipe du Tribunal	En continu	page 29
					1. Encourager le travail en équipe et la coordination par projet	En continu	page 30
				2. Instaurer une culture d'efficacité	En cours de réalisation	page 30	
				3. Favoriser une meilleure compréhension des différences culturelles	En continu	page 30	
				1. Faciliter la compréhension des enjeux et des objectifs du Tribunal ainsi que de la contribution attendue de chacun	En continu	page 31	
				2. Revoir les moyens de reconnaissance et de diffusion des réalisations accomplies	En cours de réalisation	page 31	

ENJEUX	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS À LONG TERME	STRATÉGIES 2008-2009	31 MARS 2009	RÉFÉRENCE
2. ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DU TRIBUNAL	1. Adapter et optimiser les façons de faire	1. La révision de l'ensemble des processus et des façons de faire pour assurer un suivi des dossiers et continuer à améliorer la célérité	1. Mettre en place une structure organisationnelle et des processus permettant plus de souplesse et d'interactions	1. Revoir la structure d'organisation du travail 2. Mener un chantier visant à optimiser et à documenter l'ensemble des processus du Tribunal 3. Revoir l'organisation des ressources informationnelles	Réalisée En cours de réalisation Réalisée	page 31 page 31 page 31
		2. L'amélioration de la performance du Tribunal eu égard à la prestation de services en s'appuyant sur les technologies de l'information	2. Assurer une qualité de service équivalente sur tout le territoire québécois en étendant et en consolidant la coordination régionale	1. Réaliser des actions visant à consolider le fonctionnement de la coordination 2. Améliorer les lieux d'audience, en particulier dans les hôpitaux 3. Favoriser la coordination de la mise au rôle des dossiers afin de maximiser l'utilisation des salles de conciliation et des salles d'audience dans les locaux du Tribunal et des palais de justice	En cours de réalisation En continu En continu	page 32 page 32 page 32
		3. Le partage de services et la réalisation en partenariat de divers projets	1. Moderniser et intégrer les systèmes et les processus	1. Relancer la modernisation des systèmes informatiques 2. Élaborer un plan de mise en œuvre pour la numérisation des dossiers juridiques	En cours de réalisation En cours de réalisation	page 34 page 34
3. FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS DANS LES DOMAINES D'AFFAIRES ET LE VOLUME DE RECOURS DU TRIBUNAL	1. Miser sur la polyvalence et la collaboration pour répondre efficacement à tout changement dans les domaines d'affaires et le volume de recours	1. La mise en place d'une organisation flexible et mobilisée permettant un ajustement rapide	1. Obtenir des avantages mutuels à la suite d'ententes de partenariat ou de partage de services	1. Déterminer les domaines ou matières pouvant faire l'objet d'ententes de partage de services ou de partenariat 2. Réaliser des projets résultant d'ententes de partage de services ou de partenariat	Réalisée Réalisée	page 35 page 35
		1. La mise en place d'une organisation flexible et mobilisée permettant un ajustement rapide	1. Disposer efficacement et rapidement de tout volume additionnel de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques	1. Adapter la capacité organisationnelle du Tribunal en fonction du volume de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques	En continu	page 36
		1. La mise en place d'une organisation flexible et mobilisée permettant un ajustement rapide	2. Redéployer les ressources en fonction de l'évolution des domaines d'affaires et du volume de recours dans les diverses matières	1. Définir les moyens à mettre en place pour faciliter le redéploiement des ressources, lorsque requis	En continu	page 36
3. FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS DANS LES DOMAINES D'AFFAIRES ET LE VOLUME DE RECOURS DU TRIBUNAL	2. Prioriser le règlement des recours par la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent	1. La modification de l'organisation du travail et l'affectation des ressources requises pour traiter davantage de recours en conciliation	3. Résorber la hausse de l'inventaire en assurance automobile résultant de l'application de nouvelles dispositions de la Loi sur la justice administrative de manière à éviter l'allongement des délais moyens de traitement imputables au Tribunal	1. Mettre en œuvre le plan d'action en assurance automobile	En cours de réalisation	page 37
		1. La modification de l'organisation du travail et l'affectation des ressources requises pour traiter davantage de recours en conciliation	1. Accroître le nombre de dossiers fermés à l'issue d'une conciliation et améliorer la célérité	1. Promouvoir la conciliation et les autres moyens alternatifs de règlement des recours 2. Élargir la convocation en conciliation systématique à d'autres matières que la sécurité du revenu	En continu En cours de réalisation	page 39 page 39

ENJEUX	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS À LONG TERME	STRATÉGIES 2008-2009	31 MARS 2009	RÉFÉRENCE
4. ASSURER L'EFFICACITÉ DU TRIBUNAL, FAIRE VALOIR SA COMPÉTENCE ET ACCROÎTRE SA NOTORIÉTÉ DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ MENTALE	1. Consolider l'action du Tribunal dans le domaine de la santé mentale et faire valoir sa compétence	1. La création d'une Section de la santé mentale distincte de la Section des affaires sociales	1. Renforcer l'expertise et la compétence du Tribunal en santé mentale	1. Promouvoir la création d'une Section de la santé mentale	En cours de réalisation	page 40
		2. L'optimisation des processus et des façons de faire	1. Avoir une organisation du travail et des processus en santé mentale qui permettent une gestion efficiente des ressources et le respect des délais	2. Assurer une relève et la transmission des savoirs en santé mentale	En continu	page 40
		3. Un leadership accru à l'égard de divers intervenants	1. Accroître l'affirmation du rôle et des responsabilités du Tribunal en santé mentale et intensifier les démarches de coordination avec les intervenants externes	1. Revoir la structure d'organisation du travail et les processus en santé mentale	En cours de réalisation	page 42
				1. Exercer un leadership informatif à l'égard des intervenants et des accusés	En cours de réalisation	page 43

## ▶▶▶▶▶ 6 RÉSULTATS

L'article 1 de la *Loi sur la justice administrative* détermine les objectifs à poursuivre: affirmer la spécificité de la justice administrative et en assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité, de même qu'assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats au regard des orientations du Plan stratégique 2008-2012 et des objectifs de gestion que le Tribunal s'est fixés en lien avec les quatre enjeux suivants:

- 1 Consolider la capacité d'action et accroître la vitalité du Tribunal;
- 2 Accroître la performance du Tribunal;
- 3 Faire face aux changements dans les domaines d'affaires et le volume de recours du Tribunal;
- 4 Assurer l'efficacité du Tribunal, faire valoir sa compétence et accroître sa notoriété dans le domaine de la santé mentale.

Il convient de rappeler que 2008-2009 correspond à la première période pour le Tribunal de la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique. Ce chapitre rend compte des résultats de ce plan stratégique et présente les principales réalisations par orientation stratégique et axe d'intervention.

### ▶▶▶ 6.1 ENJEU 1 - CONSOLIDER LA CAPACITÉ D'ACTION ET ACCROÎTRE LA VITALITÉ DU TRIBUNAL

#### ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Disposer des ressources requises pour exercer ses mandats efficacement dans le contexte d'un tribunal indépendant

#### Axe d'intervention 1

La reconnaissance de l'importance de la mission du Tribunal pour l'État et le citoyen et les obligations de résultat qui en découlent

#### ▶ OBJECTIF 1:

**Disposer d'un mode de financement prévisible et suffisant à la réalisation de la mission du Tribunal**

Statégie	Résultat
Fournir les informations requises au soutien des travaux du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère de la Justice pour qu'ils proposent éventuellement une nouvelle méthodologie de répartition budgétaire entre les contributeurs	Réalisée

**Mise en contexte:**

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 et la détermination équitable de la contribution respective des ministères et organismes intimés. Le Tribunal étant un organisme distinct du ministère de la Justice et indépendant, l’article 94 de la *Loi sur la justice administrative* prévoit que ses prévisions budgétaires doivent être soumises au ministre de la Justice<sup>20</sup> pour approbation du gouvernement. L’article 97 prévoit également que les sommes requises pour le fonctionnement du Tribunal sont prises à même le fonds du Tribunal, lequel est constitué :

- des sommes versées par le ministre de la Justice et prélevées à partir des crédits alloués annuellement à cette fin par l’Assemblée nationale;
- des sommes versées par la Commission de santé et de sécurité au travail, le ministre responsable de l’application de la *Loi sur l’aide aux personnes et aux familles*<sup>21</sup>, 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;
- des sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux recours instruits devant le Tribunal.

La méthode de répartition des dépenses du Tribunal en vigueur entre les contributeurs tient compte de divers paramètres. Entre autres, elle prend en considération l’inventaire au 31 décembre et le nombre des dossiers ouverts du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Les contributeurs sont appelés à financer les dépenses de la Section des affaires sociales pour les matières de leur ressort; le ministère de la Justice finance le solde pour les autres matières. Les variations du volume d’affaires de ces dernières années occasionnent des fluctuations importantes des sommes que les contributeurs doivent verser au Tribunal. C’est pour cette raison que le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère de la Justice ont commencé une réflexion visant à revoir la méthodologie de répartition budgétaire entre les contributeurs afin de s’assurer que celle-ci demeure représentative de la charge de travail que ces dossiers requièrent.

**Résultats:**

En réponse à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère de la Justice, le Tribunal a préparé des prévisions budgétaires quinquennales en appliquant la méthode actuelle de répartition des dépenses. Il a également élaboré diverses simulations en appliquant des méthodologies diverses et en relevant les impacts pour les divers contributeurs. La participation du Tribunal à ces travaux a été réalisée avec un souci constant de préserver son indépendance.



**OBJECTIF 2:**

**Disposer des ressources requises pour que le Tribunal puisse s’acquitter efficacement de ses mandats**

Stratégies	Résultats
Définir les ressources requises en qualifiant et en quantifiant les besoins	En continu
Produire un plan d’affaires	En cours de réalisation

20. *Ibid.*, note 10, p. 11.

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

**Mise en contexte:**

Le Tribunal doit composer avec de nombreux départs à la retraite, une compression de ses effectifs et un accroissement du nombre de dossiers à traiter et de leur complexité (notamment en assurance automobile, en santé mentale et en affaires immobilières), tout en veillant à maintenir sa capacité à atteindre les objectifs d'accessibilité, de célérité et de qualité fixés par la *Loi sur la justice administrative*. Il y va du respect des droits fondamentaux des citoyens. Le défi à relever est considérable.

Le Tribunal est assujéti à une enveloppe d'effectifs, tant pour ses juges administratifs nommés par décret du gouvernement que pour son personnel nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*. Il doit composer avec les diverses règles applicables. C'est pourquoi il met à jour annuellement son plan de main-d'œuvre. Cette mise à jour 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. Elle permet également d'analyser les secteurs plus à risque et de prendre les actions appropriées.

► **1- Les juges administratifs**

Le gouvernement a autorisé 97 postes de juges administratifs à temps plein et 31 postes de juges administratifs à temps partiel pour répondre aux besoins du Tribunal, y compris les postes de juges administratifs assumant des mandats de gestion. Au 31 mars 2009, treize postes à temps plein et cinq postes à temps partiel étaient vacants.

TABLEAU 1 ► ÉVOLUTION DU NOMBRE DE JUGES ADMINISTRATIFS EN POSTE

	Temps plein	Temps partiel	Total
Au 31 mars 2008	88	26	114
Au 31 mars 2009	84	26	110
Postes autorisés	97	31	128
Déficit au 31 mars 2009 en postes vacants	13	5	18

**Résultats:**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009, le Tribunal a eu à composer avec le départ de dix-sept juges administratifs à temps plein et le départ d'un juge administratif à temps partiel. Pendant la même période, il a accueilli douze nouveaux juges administratifs à temps plein et un nouveau juge administratif à temps partiel. Un juge administratif à temps partiel a changé de statut pour occuper un poste à temps plein. Ces mouvements ont un impact sur les opérations.

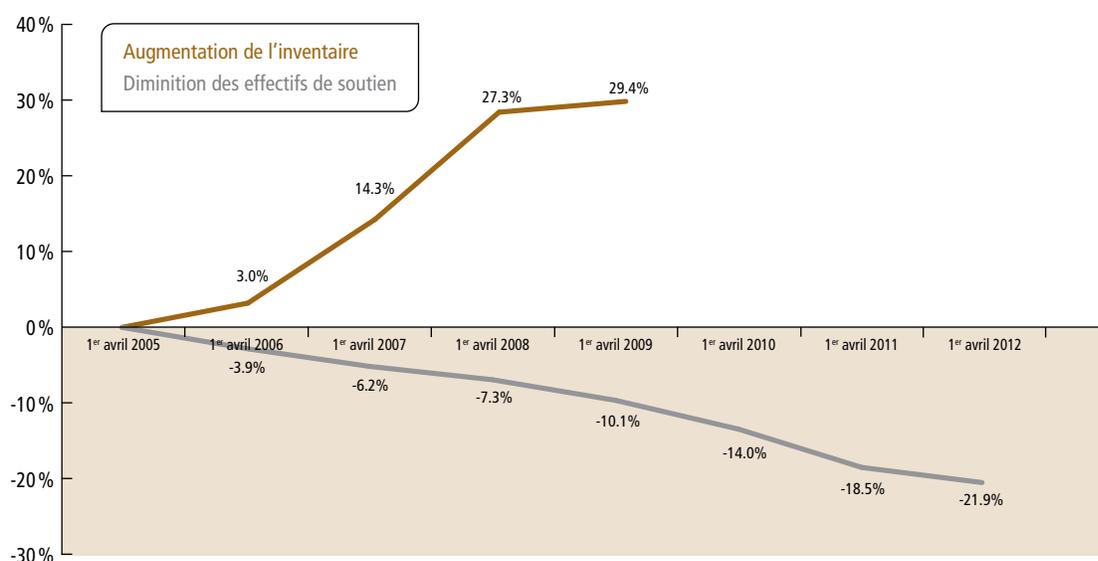
Pour faire face au volume de dossiers à traiter, le Tribunal devra accroître le nombre de juges administratifs juristes, médecins, psychiatres et travailleurs sociaux. Selon le cas, des concours seront ouverts ou complétés prochainement pour établir des listes de candidats déclarés aptes à occuper l'un de ces postes.

► **2- Le personnel de soutien**

Depuis mai 2004, le Tribunal est assujéti au plan de modernisation de l'État québécois et aux règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers de la fonction publique et la planification de la main-d'œuvre pour le personnel nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*. Ainsi, pour dix départs à la retraite, il ne peut en remplacer que quatre. Par rapport à l'effectif total autorisé à sa création, le Tribunal a subi une réduction de 14 % du personnel assurant

le soutien à l'activité juridictionnelle et administrative. Cette décroissance survient alors que le volume d'affaires ne cesse d'augmenter, d'où la difficulté croissante à fournir les services requis. De plus, considérant que les règles de compression établies par le Conseil du trésor continuent à s'appliquer, toute réduction additionnelle amplifiera le problème comme démontré à la figure 2.

FIGURE 2 ► COMPARAISON DES VARIATIONS DE L'INVENTAIRE ET DE LA DIMINUTION DE L'EFFECTIF



**Résultats:**

Le Tribunal a entrepris des démarches auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour être soustrait temporairement de toute nouvelle réduction de son effectif de soutien compte tenu de la hausse importante du nombre de dossiers à traiter et de l'impact sur la clientèle de tout retard.

► **3- Le plan d'affaires**

Le contexte dans lequel évolue le Tribunal accroît l'urgence de la modernisation et de l'intégration de ses systèmes informatiques en vue de permettre des gains en productivité par l'optimisation des processus et par l'automatisation de diverses tâches. Cette modernisation est essentielle pour le Tribunal afin de maintenir sa performance organisationnelle et de demeurer à l'avant-garde. Les deux objectifs suivants: « Mettre en place une structure organisationnelle et des processus permettant plus de souplesse et d'interactions » en page 31 et « Moderniser et intégrer les systèmes et les processus » en page 34 apportent des précisions additionnelles.

**Résultats:**

Le Tribunal a entrepris la rédaction d'un plan d'affaires pour documenter son projet de modernisation et pour en appuyer la réalisation. Ce plan expose les besoins du Tribunal et les objectifs. Il définit les travaux à effectuer, le cadre de réalisation de divers projets, leurs coûts, les bénéfices financiers et non financiers attendus, l'échéancier de réalisation ainsi que les modalités de financement prévues.

► **OBJECTIF 3:**

**Accroître la connaissance et la perception que le Tribunal est une institution efficace, distincte et indépendante auprès de la clientèle, des autorités et des divers interlocuteurs**

Stratégie	Résultat
Prendre divers moyens permettant de hausser la connaissance et la perception que le Tribunal est une institution efficace, distincte et indépendante	En cours de réalisation

**Mise en contexte:**

L'entrée en vigueur de modifications législatives sanctionnées en 2005<sup>22</sup> et divers gestes posés depuis par le gouvernement et le Tribunal ont permis d'affirmer l'indépendance du Tribunal et de ses juges administratifs et contribuent à l'efficacité. Soulignons, entre autres, la nomination durant bonne conduite, l'entrée en vigueur du Code de déontologie, l'évaluation à des fins formatives des juges administratifs, la nomination d'un président de la Commission d'examen des troubles mentaux, etc.

**Résultats:**

Le Tribunal a enrichi l'information donnée aux citoyens dans son site Internet. Il peut ainsi faciliter la compréhension de son rôle et de son mode de fonctionnement. Il a aussi réalisé des activités de sensibilisation relatives aux services offerts et à son fonctionnement auprès de relayeurs d'information (avocats, greffes des palais de justice, associations, groupes cibles particuliers) de manière à mieux faire connaître les divers volets de son action et leur utilité.

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 2**

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant

**Axe d'intervention 1**

La rétention et l'attraction de ressources humaines qualifiées nécessaires dans un contexte de compétitivité sur le marché du travail

► **OBJECTIF 1:**

**Accroître, pour chacun, les occasions de relever des défis et de progresser dans son plan de carrière**

Stratégie	Résultat
Revoir la politique de développement des compétences du personnel nommé en vertu de la <i>Loi sur la fonction publique</i>	Réalisée

**Mise en contexte:**

Au-delà des exigences que la *Loi sur la fonction publique* prévoit concernant le développement des compétences de sa main-d'œuvre, le Tribunal se préoccupe de l'épanouissement de ses employés. Pour ce faire, il offre l'accès à un cheminement de carrière personnalisé. Basé sur le profil de compétences à atteindre, le Tribunal propose à ses employés, soit un soutien aux études, soit un accompagnement individuel lors de concours de promotion.

22. *Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives*, 2005, c.17 (projet de loi n° 103), sanctionnée le 17 juin 2005, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et le 1<sup>er</sup> juillet 2006, selon les dispositions.

**Résultats:**

Au cours de la dernière année, le Tribunal a revu sa politique de développement des compétences afin d'enrichir le volet « soutien aux études » en lien avec le développement de l'expertise professionnelle. Des profils de compétence ont été développés pour sept classes d'emploi liées au soutien à l'activité juridictionnelle. Ces profils indiquent les compétences à posséder ou celles à développer pour exercer un emploi au Tribunal. Ils constituent un outil de référence, car ils véhiculent une vision partagée et cohérente d'un emploi ou d'un groupe d'emplois. Il sert au développement des compétences des employés en place puisqu'il permet de cerner les besoins de chacun, les employés aptes à être promus et les formations en lien avec les compétences à développer. Il sert également à définir les attentes et les objectifs formulés à l'égard d'un emploi ou d'un groupe d'emplois ainsi qu'à déterminer les caractéristiques recherchées lors de la sélection du personnel. De plus, afin de soutenir son personnel dans le développement de son employabilité, le Tribunal offre des formations préparatoires adaptées aux employés qui se présentent à des concours de promotion.



**OBJECTIF 2:**

**Conserver et attirer les meilleurs**

Stratégie	Résultat
Proposer des mesures institutionnelles d'attraction et de rétention du personnel	En continu

**Mise en contexte:**

Dans un contexte de mobilité et de rareté de la main-d'œuvre, le Tribunal doit orienter ses actions sur l'attraction et la rétention du personnel. En plus des régimes d'aménagement du temps de travail et d'horaire variable existants, le Tribunal doit innover dans l'organisation du travail. Les processus, les méthodes de travail, les systèmes informatiques autant que la qualité de vie au travail demeurent des moyens d'attraction.

**Résultats:**

L'ampleur des travaux pour la mise en place de nouvelles façons de faire dans le contexte de la réalisation du projet de modernisation offre l'occasion de relever des défis. Le Tribunal est soucieux de la gestion du changement. Il a mis en place une gestion proactive dans le but d'effectuer la transition vers le changement de la façon la plus harmonieuse possible pour tout son personnel.

Un programme d'encouragement à la synergie d'équipe a été mis en place. Il a pour but la tenue d'activités qui visent à permettre de se rencontrer dans un tout autre contexte que celui du milieu du travail pour participer, dans un climat décontracté, à un exercice permettant de mieux se connaître mutuellement et d'améliorer la communication.

De plus, le Tribunal mise sur l'attrait de services additionnels permettant d'améliorer la qualité de vie en milieu de travail. En voici quelques-uns : entrevue individuelle avec une conseillère en orientation; évaluation ergonomique des postes de travail par une spécialiste; conférences sur différents thèmes; kiosques sur la nutrition; service infirmier à proximité du lieu de travail à Québec; vaccination antigrippale gratuite et divers cours durant l'heure de repas (exemples: tai-chi, cardio plein air), etc.

Par ailleurs, afin de mieux se faire connaître et d'augmenter son attraction auprès des étudiants, le Tribunal a participé au programme « Jeunes explorateurs d'un jour ». De plus, il a accueilli dix stagiaires rémunérés dans les secteurs juridiques et administratifs. Le Tribunal, par ses gestes concrets, vise à fidéliser ces jeunes comme travailleurs de demain.

► **OBJECTIF 3:**

**Assurer la transmission et le développement des connaissances**

Stratégies	Résultats
Réactiver le comité sur la formation des juges administratifs	Réalisée
Actualiser et consolider le programme d'accueil, de formation et de transfert des connaissances	Réalisée

**Mise en contexte:**

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. Le Tribunal doit se soucier d'avoir une relève qualifiée et 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.

**Résultats:**

► **1- Les juges administratifs**

Diverses mesures sont prévues pour favoriser la formation continue afin d'assurer un haut degré d'expertise et de savoir-faire dans les champs de spécialisation du Tribunal. En plus du volet formation, le transfert de connaissances est appuyé par un programme de parrainage offert aux nouveaux juges administratifs.

En juin 2008, le comité de formation des juges administratifs a été réactivé. Ce comité est composé de juges administratifs de diverses spécialisations, représentant les différentes sections du Tribunal, y compris la Division de la santé mentale. Il a pour mandat de développer et de mettre en œuvre un programme de formation adapté aux attentes et aux besoins des juges du Tribunal, en tenant compte des spécificités de divers domaines dans lesquels ils travaillent, et ce, en conformité avec l'obligation prévue au Code de déontologie des juges de maintenir leurs compétences à jour.

Sur proposition de ce comité, la politique de formation continue a été clarifiée et enrichie. De plus, le Tribunal a alloué à chacun de ses juges une enveloppe budgétaire pour leur formation.

Le comité a travaillé également à élargir l'offre d'activités disponibles en réponse aux besoins et attentes de la direction du Tribunal et de ses juges administratifs. Il a conçu notamment un calendrier pour l'ensemble des activités de formation offert aux juges, sur deux ans, de manière à leur permettre de planifier leur participation. Toutes les activités organisées par le Tribunal s'y retrouvent. Un lien a aussi été créé pour informer les juges des formations offertes entre autres par la Conférence des juges administratifs, le Secrétariat aux emplois supérieurs, le Conseil des tribunaux administratifs canadiens et les ordres professionnels dont ils sont membres.

Diverses démarches ont également été complétées afin que les formations offertes en milieu de travail soient reconnues et comptabilisées de manière à répondre aux exigences de formation continue obligatoire des ordres professionnels. Finalement, le comité de formation des juges a contribué à l'actualisation du programme d'accueil et de formation de nouveaux juges administratifs. Il a aussi instauré des débats-midi. Ces débats ont remporté un vif succès.

► **2- Le personnel de soutien**

Le programme d'accueil institutionnel pour le personnel de soutien a également été revu. Le personnel étudiant et stagiaire est dorénavant invité à assister à ces rencontres. Soucieux de faciliter l'intégration de nouveaux employés et

le développement d'habiletés liées à leur rôle et à leurs responsabilités, le Tribunal par l'entremise de ce programme, offre également de la formation adaptée aux besoins particuliers de chacun. Parmi les autres moyens en voie d'être mis en place, notons la documentation à jour des processus de travail et des systèmes.

### ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Accroître la fierté de faire partie de l'équipe du Tribunal et de contribuer à la réalisation de sa mission et de ses mandats

#### Axe d'intervention 1

Le développement d'un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant



#### OBJECTIF 1:

#### Améliorer les communications internes et le climat de travail

Stratégies	Résultats
Faciliter et intensifier les communications internes	En continu
Réaliser des activités pour accroître le sentiment d'appartenance et la fierté de faire partie de l'équipe du Tribunal	En continu

#### Mise en contexte:

La direction du Tribunal a la conviction que la qualité des communications et du climat de travail contribue à accroître le sentiment d'appartenance et la fierté de faire partie de l'équipe.

#### Résultats:

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef a effectué une tournée pour rencontrer les diverses équipes dans le but de promouvoir l'importance des communications internes et la tenue régulière de réunions d'équipe. Elle a profité de ces rencontres pour rappeler la mission du Tribunal envers les citoyens du Québec et pour évoquer à quel point les actions de chaque employé contribuent à la réalisation de cette mission.

Un programme d'encouragement à la synergie d'équipe a été mis en place afin de valoriser le travail d'équipe et son importance pour atteindre les objectifs organisationnels. Ce programme permet d'accorder un temps de libération et une allocation pour permettre à tous de participer à une activité favorisant cette synergie. Déjà trois équipes ont réalisé de telles activités dont un résumé et les bénéfices ont été diffusés à l'ensemble du Tribunal par l'entremise du journal interne *LE TAQuin*.

Le Tribunal s'est doté d'un visuel pour les ressources humaines. Utilisé dans ses communications internes, il rappelle que la collaboration est au cœur de ses actions. De plus, il met l'accent sur la collégialité, la communication, la transparence et la créativité pour faire valoir les talents de chacun. Dans le but de diffuser l'information à tous, chaque activité et événement d'intérêt ont été communiqués dans le site intranet ou dans le journal interne.

Par ailleurs, le Tribunal a tenu à souligner de manière particulière son 10<sup>e</sup> anniversaire. Diverses activités ont été organisées pour l'occasion, dont un banquet et une cérémonie qui ont eu lieu les 28 et 29 mai 2008. L'événement a été l'occasion de réunir, pour la première fois, tous les juges administratifs et le personnel de soutien tant des bureaux de Québec que de Montréal. Le transport par autocar pour le personnel de Montréal a favorisé les déplacements et

les échanges entre collègues. Un numéro souvenir du journal interne a été publié. De plus, le *Journal du Barreau* et *Le Monde juridique* ont tous deux publié un article spécial soulignant cet anniversaire.

Le Tribunal a poursuivi ses efforts afin de favoriser les occasions d'échanges entre les juges administratifs. Un salon des juges a été aménagé à cet effet, à Québec et à Montréal. Diverses activités ont aussi été organisées pour contribuer à la communication et au partage de l'information. Entre autres, des rencontres périodiques ont été organisées par chacune des sections ainsi que les rencontres conjointes permettant de réunir tous les juges du Tribunal au moins trois fois par année.

**OBJECTIF 2:**

**Valoriser la collaboration et la gestion participative**

Stratégies	Résultats
Encourager le travail en équipe et la coordination par projet	En continu
Instaurer une culture d'efficience et d'efficacité	En cours de réalisation
Favoriser une meilleure compréhension des différences culturelles	En continu

**Mise en contexte:**

Les défis auxquels le Tribunal doit faire face sont importants. Pour y arriver, la direction du Tribunal croit essentiel de miser sur les compétences de chacun et sur la force du travail en équipe.

**Résultats:**

Dans ses pratiques de gestion, le Tribunal privilégie la concertation, tout en valorisant l'autonomie et la responsabilisation des individus. Divers comités ou groupes de travail ont été formés dans le but de clarifier les préoccupations relatives à l'organisation du travail et de proposer des solutions permettant plus d'efficacité et un meilleur fonctionnement (exemple : comité de modernisation, comité de conciliation, comité sur les gabarits et la signature numérique, comité de coordination du Secrétariat). Le Tribunal a également procédé à un réaménagement de ses bureaux pour favoriser la proximité des juges et du personnel des Sections affaires immobilières, territoire et environnement et affaires économiques ainsi que la proximité des juges et du personnel de la Division de la santé mentale.

Le Tribunal compose de plus en plus avec la diversité culturelle et doit être outillé pour répondre aux défis contemporains qu'elle amène. C'est pourquoi des formations sur la diversité culturelle ont été organisées à l'intention de l'ensemble des juges administratifs et du personnel de soutien. Ces formations ont pour but de faciliter l'interaction quotidienne entre personnes de différentes origines, de mieux comprendre les besoins et réactions selon les diverses cultures et de favoriser ainsi le rapprochement et le dialogue.

Dans le but de soutenir la culture d'efficience et d'efficacité, des travaux sont en cours pour revitaliser la politique de gestion du rendement et pour améliorer le régime d'attentes signifiées. Ces travaux se poursuivront en 2009-2010.

► **OBJECTIF 3:**

**Reconnaître et souligner les réalisations accomplies, individuellement et collectivement**

Stratégies	Résultats
Faciliter la compréhension des enjeux et des objectifs du Tribunal ainsi que de la contribution attendue de chacun	En continu
Revoir les moyens de reconnaissance et de diffusion des réalisations accomplies	En cours de réalisation

**Mise en contexte:**

Une des valeurs institutionnelles privilégiées par le Tribunal est l'engagement de chacun des membres de son équipe à s'investir par son attitude et ses actions dans la réalisation de sa mission. Pour ce faire, il est important que tous soient en mesure de contribuer activement à l'atteinte des objectifs fixés ainsi que de reconnaître leur apport aux réalisations accomplies.

**Résultats:**

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef a rencontré chacune des équipes. Ces rencontres ont été des moments privilégiés pour faire un rappel des enjeux et des orientations du Tribunal et pour transmettre ses attentes. Elles ont aussi été l'occasion de présenter le bilan des réalisations et de féliciter l'ensemble du personnel pour les tâches accomplies. Dans cette opération, elle a été appuyée par les gestionnaires qui ont repris les éléments présentés lors des rencontres avec leurs équipes respectives.

Comme la reconnaissance est également une question d'attitude au quotidien, une réflexion a été amorcée sur la variété de moyens à mettre de l'avant pour souligner les réalisations. Elle se poursuivra en 2009-2010.

►►► **6.2 ENJEU 2 - ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DU TRIBUNAL**

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 1**

Adapter et optimiser les façons de faire

**Axe d'intervention 1**

La révision de l'ensemble des processus et des façons de faire pour assurer un suivi des dossiers et continuer à améliorer la célérité

► **OBJECTIF 1:**

**Mettre en place une structure organisationnelle et des processus permettant plus de souplesse et d'interactions**

Stratégies	Résultats
Revoir la structure d'organisation du travail	Réalisée
Mener un chantier visant à optimiser et à documenter l'ensemble des processus du Tribunal	En cours de réalisation
Revoir l'organisation des ressources informationnelles	Réalisée

**Mise en contexte:**

Le contexte dans lequel évolue le Tribunal exige une révision des méthodes de travail et une coordination organisationnelle efficace. L'entrée en fonction de la présidente, directrice générale et juge administratif en chef a précédé de quelques mois le départ à la retraite du directeur de la conciliation ainsi que d'autres juges administratifs expérimentés composant cette équipe. Le Tribunal devait rapidement poser des gestes pour assurer une relève et répondre aux besoins croissants. Par ailleurs, le Tribunal souhaitait revoir la façon dont était organisé le soutien à l'activité juridictionnelle pour limiter la compartimentation des tâches et offrir un service intégré et personnalisé aux parties. La conjoncture était propice pour réorganiser l'offre de services en ce domaine.

**Résultats:**

Une première action a été d'intégrer, en septembre 2008, les activités en conciliation au sein de chacune des sections pour les matières relevant de leur responsabilité. Le soutien à l'activité juridictionnelle est dorénavant offert par le personnel du Secrétariat. Pour accélérer le traitement des dossiers, le Tribunal a revu l'organisation du travail, et ce, dans le but de permettre la gestion particularisée des dossiers. Ainsi, en concertation avec les juges coordonnateurs, les techniciens au rôle contactent les parties et voient à effectuer un suivi systématique de tous les dossiers qui leur sont confiés pour les faire progresser plus rapidement et voir à ce qu'ils puissent être inscrits sur un rôle de conciliation ou sur un rôle d'audience dès qu'ils sont prêts.

Parallèlement, le Tribunal a mis sur pied un chantier de modernisation ayant pour but d'optimiser l'ensemble des processus lié 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 à l'égard de sa prestation de services. Ce projet est présenté plus en détail à l'objectif « Moderniser et intégrer les systèmes et les processus » en page 34.

Considérant son importance stratégique et son ampleur, la coordination de ce chantier a été confiée à la vice-présidente et juge administratif en chef adjointe, M<sup>me</sup> Odette Laverdière, 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. 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.

**OBJECTIF 2:**

**Assurer une qualité de service équivalente sur tout le territoire québécois en étendant et en consolidant la coordination régionale**

Stratégies	Résultats
Réaliser des actions visant à consolider le fonctionnement de la coordination	En cours de réalisation
Améliorer les lieux d'audience, en particulier dans les hôpitaux	En continu
Favoriser la coordination de la mise au rôle des dossiers afin de maximiser l'utilisation des salles de conciliation et des salles d'audience dans les locaux du Tribunal et des palais de justice	En continu

► **1- La coordination régionale**

**Mise en contexte:**

Le Tribunal a confié à des juges administratifs coordonnateurs de la Section des affaires sociales le mandat de faire équipe avec les techniciens pour suivre l'évolution de tous les dossiers dans leurs régions respectives, pour aider à l'aiguillage et pour intervenir au besoin auprès des parties ou autres intervenants afin de résoudre les difficultés éprouvées. Leurs interventions contribuent à dénouer les situations problématiques et à l'atteinte des objectifs. Une telle approche ciblée permet d'assurer la gestion de chacun des dossiers de manière appropriée et ainsi d'accroître la performance du Tribunal et la cohésion de ses interventions.

**Résultats:**

La formule donne de bons résultats et s'avère avantageuse pour la clientèle des régions concernées qui profite ainsi d'une attention particulière et continue. Au total, trois coordonnateurs 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.

En 2008-2009, un quatrième juge administratif coordonnateur a été désigné pour s'occuper spécifiquement des dossiers en assurance automobile pour les régions suivantes: Montréal, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie.

► **2- Les locaux**

**Mise en contexte:**

Le Tribunal a le souci de tenir des séances de conciliation et des audiences dans des locaux où l'aménagement ainsi que l'équipement disponible 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. Par la suite, des ententes particulières ont permis au Tribunal d'effectuer des travaux d'aménagement dans certains locaux. Le Tribunal a également le souci de tenir les audiences en santé mentale, qui ont lieu généralement en milieu hospitalier, dans des locaux appropriés.

**Résultats:**

Le nombre de séances de conciliation étant en hausse, le Tribunal s'est doté d'une salle de conciliation supplémentaire avec cubicules dans ses bureaux de Montréal. De plus, une nouvelle salle d'audience avec une large tribune permet d'accueillir trois juges administratifs pour entendre des causes de longue durée. La mise au rôle des dossiers dans l'Outaouais est aussi facilitée par le fait que le Tribunal s'est doté de nouveaux locaux dans l'édifice du palais de justice de Gatineau.

Dans le but de faciliter la gestion de la mise au rôle et d'optimiser l'utilisation des locaux partagés, le Tribunal a entrepris des travaux pour développer un outil commun de réservation des salles de conciliation et des salles d'audience du Tribunal et des palais de justice. De plus, en 2008-2009, il s'est doté :

- d'un outil de travail permettant de contacter plus facilement les personnes responsables du département psychiatrique de différents hôpitaux et d'identifier les endroits qui nécessitent une intervention afin d'améliorer le bon déroulement des audiences dans les établissements hospitaliers;

- d'un calendrier électronique des rôles d'audience, de conciliation et de conférences de gestion pour simplifier la confection des rôles pour la Section des affaires sociales et, éventuellement, pour les autres sections;
- d'un calendrier d'utilisation des salles de conciliation et des salles d'audience servant simultanément au Tribunal et à la Commission des relations du travail.

## Axe d'intervention 2

L'amélioration de la performance du Tribunal eu égard à la prestation de services en s'appuyant sur les technologies de l'information

### OBJECTIF 1:

#### Moderniser et intégrer les systèmes et les processus

Stratégies	Résultats
Relancer la modernisation des systèmes informatiques	En cours de réalisation
Élaborer un plan de mise en œuvre pour la numérisation des dossiers juridictionnels	En cours de réalisation

#### Mise en contexte:

Au fil des ans, et en réponse à divers besoins, le Tribunal a adapté peu à peu ses processus d'affaires et a fait évoluer en parallèle ses systèmes informatiques. En 2005, il a amorcé des travaux de modernisation et d'intégration de services (TMIS). Depuis, l'accroissement important du volume de dossiers à traiter et la réduction de ses effectifs ont accentué l'urgence de la modernisation. Entre autres, il doit sans tarder exploiter les avantages de l'information numérique et se doter de l'infrastructure nécessaire à la prestation électronique de services.

#### Résultats:

##### ► 1- La modernisation des systèmes informatiques

À la suite de l'adoption de son nouveau plan stratégique, le Tribunal a repositionné le projet TMIS. Il a notamment procédé à un arrimage plus étroit entre les enjeux stratégiques et la modernisation des processus et des technologies de l'information pour l'atteinte des objectifs organisationnels. De plus, il s'est assuré d'inscrire la modernisation dans une démarche intégrée d'adaptation et d'optimisation des façons de faire qui interpelle toute son équipe et la mobilise autour d'un objectif commun.

Le délai de réalisation du projet de modernisation, sur quatre ans, a été planifié en fonction de la capacité des ressources informatiques et des utilisateurs de réaliser les projets de développement sans mettre en péril la gestion des activités courantes liée au traitement des dossiers juridictionnels et au soutien apporté aux juges administratifs. La solution retenue comporte quatre grands projets considérés comme essentiels :

- la révision et l'optimisation des processus;
- la gestion de dossiers numériques;
- la prestation électronique de services qui permet aux citoyens et à leurs représentants de transiger avec le Tribunal par l'entremise du Portail citoyen du gouvernement du Québec;
- le remplacement du système mission « Traitement des dossiers ou TDD » (non évolutif et désuet) afin de profiter de tout le potentiel de synergie des technologies.

Ces quatre grands projets sont subdivisés à leur tour en une vingtaine de sous-projets dont l'implantation sera réalisée par étape afin de minimiser les impacts organisationnels, de contrôler étroitement les coûts et les échéanciers de réalisation et de tirer profit rapidement des investissements consentis.

► **2- La numérisation des dossiers judiciaires**

Pour faire suite aux recommandations du comité de modernisation, le Tribunal a décidé de prioriser la conception du dossier judiciaire électronique. Les dossiers en assurance automobile ont été jugés prioritaires parce qu'ils sont de plus en plus volumineux, tout comme ceux de la Commission d'examen des troubles mentaux compte tenu de leur longévité. La révision concrète et ciblée des processus avec une vision « dossier électronique » offre des avantages tangibles tels que : la disponibilité permanente du dossier judiciaire et la réduction des charges transportées, des heures de manipulation et de recherche, du nombre de photocopies et enfin de l'entreposage.

Un projet pilote sur l'utilisation de dossiers numériques a été réalisé pour les dossiers en assurance automobile et en Commission d'examen des troubles mentaux. Le but de ce projet était d'évaluer les avantages et les inconvénients de travailler avec ce nouveau dossier judiciaire électronique et de signaler les ajustements à apporter. En parallèle, le Tribunal a réalisé des travaux en collaboration avec la Société de l'assurance automobile afin de pouvoir recevoir les dossiers administratifs des intimés par voie électronique.

**Axe d'intervention 3**

Le partage de services et la réalisation en partenariat de divers projets



**OBJECTIF 1 :**

**Obtenir des avantages mutuels à la suite d'ententes de partenariat ou de partage de services**

Stratégies	Résultats
Déterminer les domaines ou matières pouvant faire l'objet d'ententes de partage de services ou de partenariat	Réalisée
Réaliser des projets résultant d'ententes de partage de services ou de partenariat	Réalisée

**Mise en contexte :**

Le Tribunal adhère aux orientations gouvernementales de partenariat ou de partage de services lorsque ces orientations s'avèrent avantageuses et qu'elles ne risquent pas de compromettre l'indépendance institutionnelle et judiciaire du Tribunal.

**Résultats :**

Divers travaux ont été réalisés à la suite d'ententes. C'est le cas de la rénovation de salles d'audience et de conciliation en région ainsi que des travaux portant sur les services de vérification interne et la gestion des risques.

Dans le cadre de la planification du projet de modernisation, le Tribunal évalue la meilleure option pour réaliser divers travaux, soit par des services partagés avec d'autres ministères et organismes, soit par des implantations propres au Tribunal qui feront appel à des progiciels ou à un développement sur mesure.

## ▶▶▶ 6.3 ENJEU 3 - FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS DANS LES DOMAINES D'AFFAIRES ET LE VOLUME DE RECOURS DU TRIBUNAL

### ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Miser sur la polyvalence et la collaboration pour répondre efficacement à tout changement dans les domaines d'affaires et le volume de recours

#### Axe d'intervention 1

La mise en place d'une organisation flexible et mobilisée permettant un ajustement rapide

#### ▶ OBJECTIF 1:

**Disposer efficacement et rapidement de tout volume additionnel de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques**

Stratégie	Résultat
Adapter la capacité organisationnelle du Tribunal en fonction du volume de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques	En continu

#### *Mise en contexte:*

Le volume de dossiers que doit traiter le Tribunal a connu une augmentation importante depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005 et, par conséquent, son volume de clientèle. Du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2009, l'inventaire de dossiers actifs est passé de 14 580 à 18 869, ce qui représente une hausse de plus de 29 %. Cette hausse résulte de la réception d'un plus grand nombre de recours en assurance automobile et en fiscalité municipale, de l'augmentation constante du nombre d'accusés dont le suivi doit être assuré par la Commission d'examen des troubles mentaux ainsi que de l'attribution de nouvelles compétences.

#### *Résultats:*

Le Tribunal demeure à l'affût pour anticiper et détecter une variation de volume de recours, et ce, afin de s'y adapter avec promptitude. Selon les situations, il analyse le nombre et le type de ressources requises pour traiter ces dossiers et trouve les moyens à mettre en place. Il a établi des plans d'action et a déployé les ressources disponibles en veillant à minimiser les impacts organisationnels.

#### ▶ OBJECTIF 2:

**Redéployer les ressources en fonction de l'évolution des domaines d'affaires et du volume de recours dans les diverses matières**

Stratégie	Résultat
Définir les moyens à mettre en place pour faciliter le redéploiement des ressources, lorsque requis	En continu

#### *Mise en contexte:*

Le volume de recours, qu'il soit à la hausse ou cyclique dans certaines matières, nécessite une réallocation des ressources disponibles pour s'y ajuster sachant que certains préalables sont requis selon les circonstances.

**Résultats:**

Le premier moyen concerne la polyvalence. Les matières traitées au Tribunal sont complexes et requièrent une formation ou un transfert de connaissance appropriés. Le Tribunal favorise la polyvalence pour les juges administratifs ainsi que pour le personnel de soutien. Elle s'exerce entre diverses matières de la Section des affaires sociales ou entre les sections à vocation économique: la Section des affaires immobilières, la Section du territoire et de l'environnement et la Section des affaires économiques. Le Tribunal encourage aussi la polyvalence pour entendre des dossiers soit en conciliation ou en audience. De plus, le Tribunal s'assure d'utiliser, lorsque possible, des formations réduites pour entendre et décider de certains recours dans le respect de l'article 82 de la *Loi sur la justice administrative*. Ces éléments sont pris en considération lors de la planification des rôles de conciliation ou d'audience.



**OBJECTIF 3:**

**Résorber la hausse de l'inventaire en assurance automobile résultant de l'application de nouvelles dispositions de la *Loi sur la justice administrative* de manière à éviter l'allongement des délais moyens de traitement imputables au Tribunal**

Stratégie	Résultat
Mettre en œuvre le plan d'action en assurance automobile	En cours de réalisation

**Mise en contexte:**

Depuis 2006, le nombre de recours ouverts annuellement en assurance automobile a connu une augmentation importante. Le nombre de recours fermés n'a pu suivre la même cadence ce qui entraîne une hausse de 83 % du nombre de dossiers en inventaire comme le démontre le tableau 2 :

**TABLEAU 2 ► ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS EN ASSURANCE AUTOMOBILE**

Nombre de dossiers	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
En inventaire au 31 mars	8 618	8 213	7 161	4 719
Ouverts	4 075	4 087	4 816	2 900
Fermés	3 670	3 035	2 374	2 538

Cette hausse du nombre de dossiers ouverts fait suite à l'entrée en vigueur, en 2006, des dispositions législatives imposant la révision administrative dans un délai de 90 jours, sans quoi le recours peut être introduit au Tribunal sans plus attendre. La hausse fait également suite aux mesures prises alors par la Société de l'assurance automobile pour résorber le retard accumulé dans le traitement des dossiers des accidentés de la route. Elle s'explique aussi par le long délai mis par la Société, jusqu'à l'été 2008, pour acheminer le dossier administratif au Tribunal <sup>23</sup> de sorte qu'il ne pouvait être analysé et mis au rôle pendant ce délai.

À la suite de la révision de son processus de constitution des dossiers administratifs, la Société de l'assurance automobile a transmis au Tribunal plus de 3 200 dossiers administratifs entre le 1<sup>er</sup> juin 2008 et le 15 septembre 2008. Le Tribunal doit traiter ces dossiers dans les meilleurs délais pour permettre l'exercice des droits des accidentés de la route et pour arriver à un dénouement. La qualité de vie des citoyens concernés est en cause. Par ailleurs, ces

23. Au 31 mars 2008, le délai moyen de transmission des dossiers administratifs au Tribunal en assurance automobile était de 155 jours. À la suite d'actions prises par la Société de l'assurance automobile, le délai moyen fut de 26 jours entre le 1<sup>er</sup> septembre 2008 et le 31 mars 2009.

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 considérant les sommes importantes impliquées. Finalement, une même personne peut avoir plusieurs dossiers, ce qui ajoute à la difficulté. Il s'agit d'un défi majeur que le Tribunal est déterminé à relever.

**Résultats:**

Le Tribunal a mis en place diverses mesures pour répondre à l'objectif de résorber la hausse de l'inventaire. Ces mesures sont ajustées périodiquement en fonction de l'évolution de la situation. Entre autres, il a augmenté sa mise au rôle tant en conciliation qu'en audience en tenant compte des ressources disponibles. Il privilégie aussi l'utilisation de la conciliation pour régler les litiges en assurance automobile chaque fois que la nature et les circonstances des recours le permettent. À la lumière de son expérience et de concert avec la Société de l'assurance automobile, le Tribunal a cerné la nature des litiges propices à la conciliation. Depuis juillet 2008, il convoque systématiquement les parties en conciliation dès que la nature des recours s'y prêtent. Le nombre de dossiers traités en conciliation et le nombre de dossiers entendus en audience ont augmenté comme le démontre le tableau 3 :

**TABEAU 3 ▶ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONCILIATIONS ET D'AUDIENCES**

Nombre tenues	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Conciliations	2 185	1 681	1 173
Audiences	1 691	1 472	1 093
	<b>3 876</b>	<b>3 153</b>	<b>2 266</b>

Une autre mesure mise en place par le Tribunal consiste en la formation à la conciliation de ses juges administratifs et de son personnel de soutien. Afin d'étendre l'utilisation de la conciliation et de veiller à son succès, le Tribunal a retenu les services de professeurs de l'Université de Sherbrooke pour développer une formation sur mesure répondant aux besoins du Tribunal. La formation a été donnée à 30 juges administratifs. De plus, une formation additionnelle plus poussée a été donnée à une dizaine d'entre eux en avril 2009. Une formation adaptée a également été donnée au personnel du Tribunal qui est en contact avec la clientèle pour qu'il soit mieux en mesure d'expliquer les avantages de ce mode de règlement ainsi que son fonctionnement. Dans le but de faciliter une approche concertée et l'harmonisation des façons de faire, la Société de l'assurance automobile s'est prévaluée de cette formation en l'offrant à environ 80 de ses juristes et employés. De plus, le Barreau du Québec l'offrira aux avocats de pratique privée dans le cadre de son programme de formation continue.

Le Tribunal a pris des mesures pour assurer une gestion personnalisée des dossiers. Les techniciens au rôle effectuent un suivi systématique de tous les dossiers qui leur sont confiés. Ils contactent les parties pour faire progresser les dossiers plus rapidement et voient à ce qu'ils puissent être inscrits sur un rôle de conciliation ou sur un rôle d'audience dès qu'ils sont en état de procéder. Ils sont appuyés par les juges administratifs coordonnateurs qui aident à l'aiguillage des dossiers plus complexes.

Parallèlement, depuis juin 2008, le Tribunal travaille en collaboration avec la Société de l'assurance automobile en vue de recevoir électroniquement, et de manière sécurisée, une copie des dossiers administratifs en format numérique. Plusieurs ajustements s'imposent de part et d'autre pour que cette opération se fasse en apportant une plus value. Compte tenu de la priorité accordée à la réception électronique et de la nécessité de mettre en place des façons de faire efficaces, le Tribunal et la Société ont convenu d'un mandat commun d'optimisation, dans le respect de

l'indépendance institutionnelle de chacun. Deux processus sont ciblés: le premier concerne la constitution des dossiers au Tribunal et la transmission de dossiers administratifs (impacts du dossier numérique) et le second touche la conciliation (préparation et cheminement des dossiers inscrits en conciliation).

## ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Prioriser le règlement des recours par la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent

### Axe d'intervention 1

La modification de l'organisation du travail et l'affectation des ressources requises pour traiter davantage de recours en conciliation

#### OBJECTIF 1:

**Accroître le nombre de dossiers fermés à l'issue d'une conciliation et améliorer la célérité**

Stratégies	Résultats
Promouvoir la conciliation et les autres moyens alternatifs de règlement des recours	En continu
Élargir la convocation en conciliation systématique à d'autres matières que la sécurité du revenu	En cours de réalisation

#### ► 1- La promotion de la conciliation

##### Mise en contexte:

Le Tribunal est convaincu des avantages de la conciliation, ce que corroborent les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en février 2007<sup>24</sup>. Pour accroître la conciliation et les autres moyens alternatifs de règlement des recours, il en fait la promotion notamment au chapitre des délais plus courts, des coûts moins élevés et de la satisfaction des parties.

##### Résultats:

Plusieurs actions ont été réalisées en concertation avec divers intervenants (organismes intimés, représentants des parties, Barreau, maisons d'enseignement, associations ou groupes intéressés et autres) pour mettre en œuvre cette orientation et faire évoluer les méthodes de travail en conciliation afin de les aligner sur les meilleures pratiques et de respecter pleinement les normes d'éthique, notamment en ce qui a trait à la participation du requérant au processus de conciliation. Les avantages et le mode de fonctionnement de la conciliation sont présentés lors de diverses entrevues ou allocutions de la présidente, directrice générale et juge administratif en chef. De plus, une capsule de la vidéo d'information accessible dans le site Internet du Tribunal est réservée à ce sujet. Afin de montrer l'importance qu'il accorde à ce mode de règlement des litiges et de suivre la nouvelle intention du législateur depuis 2002, le Tribunal a fait le choix de confier la tâche de conciliateur à des juges administratifs formés à la médiation et ayant une bonne connaissance des matières en cause.

Le Tribunal désire étendre la conciliation aux dossiers des autres sections lorsque la nature du recours s'y prête. Entre autres, il a fait des démarches auprès des évaluateurs agréés pour faire valoir les avantages pour les recours en fiscalité municipale. Un projet pilote en conciliation pour ces dossiers a été présenté lors du Congrès annuel de l'Association des évaluateurs municipaux. Enfin, les juges administratifs de la Section des affaires immobilières offrent la conciliation aux parties lors des appels de rôle et des conférences préparatoires.

24. Le sondage téléphonique a été réalisé en collaboration avec la firme Léger Marketing auprès de 400 requérants non représentés par un avocat. Les résultats sont disponibles dans le site Internet du Tribunal à l'adresse [www.taq.gouv.qc.ca](http://www.taq.gouv.qc.ca) sous la rubrique « Dépliants, guides et rapports ».

► **2- La convocation en conciliation systématique**

**Mise en contexte:**

Depuis octobre 2007, le Tribunal a graduellement mis en place une démarche par laquelle les parties sont convoquées systématiquement à une séance de conciliation dès la réception de la plupart des recours qui se prêtent à ce mode de règlement. La sécurité du revenu a été la première matière visée.

**Résultats:**

Un bilan de la première année de la convocation systématique à une séance de conciliation en sécurité du revenu a été produit. Il couvre la période du 15 octobre 2007 au 14 octobre 2008. Il fait ressortir les résultats obtenus et propose diverses pistes d'amélioration.

L'objectif premier de cette démarche était de raccourcir les délais de traitement et de faire progresser les dossiers plus rapidement vers une solution. Pour les dossiers en sécurité du revenu ayant fait l'objet d'une convocation systématique à une séance de conciliation en 2008-2009, le délai moyen pour fixer la première séance est de quatre mois comparativement à six mois et demi pour les dossiers qui ont suivi le processus antérieur, c'est-à-dire attendre que l'offre de participer à une conciliation soit acceptée avant de fixer le dossier sur un rôle de conciliation.

Comme second objectif, sur la base des années antérieures, le Tribunal croyait être en mesure de fermer environ 65 % des dossiers concernés à l'issue du processus de conciliation. Le taux de fermeture de ces dossiers en conciliation, à 56,1 % en 2008-2009, est inférieur à celui visé. Des événements circonstanciels peuvent expliquer ce résultat, dont le départ à la retraite de trois des huit juges administratifs conciliateurs du Tribunal. À cet égard, l'année 2008-2009 peut être qualifiée d'année d'orientation et de transition. En conséquence, il est trop tôt pour émettre un jugement à l'égard de ce second objectif.

Dans l'ensemble, les résultats étant prometteurs, la démarche a été étendue en juillet 2008 aux recours de l'assurance automobile. Le Tribunal envisage de l'appliquer prochainement à la plupart des recours en indemnisation des victimes d'actes criminels et aux recours en régime de rentes.

►►► **6.4 ENJEU 4 - ASSURER L'EFFICACITÉ DU TRIBUNAL, FAIRE VALOIR SA COMPÉTENCE ET ACCROÎTRE SA NOTORIÉTÉ DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ MENTALE**

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 1**

Consolider l'action du Tribunal dans le domaine de la santé mentale et faire valoir sa compétence

**Axe d'intervention 1**

La création d'une Section de la santé mentale distincte de la Section des affaires sociales



**OBJECTIF 1:**

**Renforcer l'expertise et la compétence du Tribunal en santé mentale**

Stratégies	Résultats
Promouvoir la création d'une Section de la santé mentale	En cours de réalisation
Assurer une relève et la transmission des savoirs en santé mentale	En continu

► **1- La santé mentale**

**Mise en contexte:**

L'importance de la croissance du volume d'affaires en santé mentale et les spécificités de ces champs de compétence sont telles qu'il importe de présenter ces informations de façon distincte de la Section des affaires sociales. Ces champs de compétence concernent les dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux et ceux relatifs à la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*. Au total, ces dossiers nécessitent la tenue d'environ 2 000 audiences par année.

Depuis sa création, le Tribunal connaît une hausse constante du nombre d'accusés non criminellement responsables ou inaptes à subir leur procès dont il doit prendre en charge. En date du 31 mars 2009, 1 572 dossiers étaient actifs en ce domaine, ce qui représente autant de personnes devant être vues par la Commission d'examen des troubles mentaux en application des dispositions du *Code criminel*. Chaque accusé doit être vu et entendu au moins une fois par an par une formation composée d'un avocat, d'un psychiatre et d'une troisième personne (psychologue, travailleur social ou autre). L'audience se déroule généralement dans les locaux de l'hôpital désigné où le suivi clinique de l'accusé est effectué, et ce, tant qu'il n'est pas libéré inconditionnellement ou devenu apte à subir son procès. Le dossier se ferme par la libération de la personne concernée lorsque celle-ci ne présente plus de risque important pour la sécurité du public en raison de son état mental (ce qui, dans plusieurs cas, nécessite un suivi jusqu'à son décès<sup>25</sup>). Dans les cas où la personne concernée est inapte à subir son procès, le dossier se ferme si la personne comprend les accusations portées contre elle, qu'elle saisit le rôle de divers acteurs à la Cour et qu'elle est en mesure de communiquer avec un avocat.

**Résultats:**

Le Tribunal doit respecter sa mission et exercer pleinement ses responsabilités dans le domaine de la santé mentale. Il a entrepris de consolider son action en constituant une unité spécialisée au sein de la Section des affaires sociales. Pour ce faire, il y a assigné en permanence un noyau de sept juges administratifs de diverses disciplines (avocats, psychiatres, travailleurs sociaux, psychologues) ayant la compétence et les habiletés pour y travailler et désirant développer l'expertise et le savoir-faire qui s'y rattachent ainsi qu'une équipe de quatre agentes de secrétariat. Cette unité spécialisée est désignée « Division de la santé mentale ».

L'importance et les spécificités des champs de compétence du Tribunal en santé mentale sont telles qu'il proposera des modifications législatives pour officialiser cette division et en faire une section distincte de la Section des affaires sociales. Cette section serait sous la responsabilité d'un juge administratif qui aurait le statut de vice-président et qui assumerait la fonction de président de la Commission d'examen des troubles mentaux. De plus, des juges administratifs de diverses disciplines (avocats, psychiatres, travailleurs sociaux, psychologues) y seraient affectés spécifiquement.

► **2- La relève et le transfert de connaissance**

**Mise en contexte:**

Il est difficile de recruter des juges administratifs spécialisés dans le domaine de la santé mentale. La pénurie de médecins et de psychiatres ainsi que les conditions de travail dans ce domaine particulier sont des freins au recrutement. Par ailleurs, peu d'avocats nommés juges administratifs au Tribunal ont des connaissances et une expérience en ce

25. C'est ce qui explique que l'inventaire des dossiers actifs en cette matière soit appelé inévitablement à croître et à amener une charge de travail sans cesse accrue en raison des suivis au moins annuels à effectuer.

domaine. Or les juges administratifs appelés à siéger en santé mentale doivent posséder ou acquérir une très bonne connaissance de la partie XX.1 du *Code criminel* et de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*. Ils doivent également posséder des connaissances en matière d'évaluation de la dangerosité d'une personne ainsi que dans le domaine de la réinsertion sociale. Finalement, ils doivent avoir une bonne compréhension des enjeux sociaux en cause et les habiletés requises pour composer avec la nature de tels dossiers et la capacité émotive rattachée à certains cas.

**Résultats:**

Le Tribunal offre une formation particulière de base à tous les juges administratifs appelés à siéger en santé mentale et une formation continue. De plus, des forums d'échange sur les problèmes vécus dans l'application du *Code criminel* et la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* sont tenus de façon périodique.

Pour intéresser un nombre accru de ses juges administratifs à être assignés en santé mentale, le Tribunal a décidé de leur offrir des affectations temporaires. En 2008-2009, la Division de la santé mentale a accueilli, en plus de ses juges administratifs permanents, des juges administratifs rattachés à la Section des affaires sociales pour être occasionnellement assignés en santé mentale.

**Axe d'intervention 2**

L'optimisation des processus et des façons de faire

**OBJECTIF 1:**

**Avoir une organisation du travail et des processus en santé mentale qui permettent une gestion efficiente des ressources et le respect des délais**

Stratégie	Résultat
Revoir la structure d'organisation du travail et les processus en santé mentale	En cours de réalisation

**Mise en contexte:**

La Division de la santé mentale doit composer avec plusieurs paramètres: l'exigence d'une formation multidisciplinaire de trois juges administratifs; la multiplicité des intervenants (l'individu concerné et son représentant, les représentants des hôpitaux, le procureur général et les victimes) et l'obligation de se déplacer dans toutes les régions du Québec et de tenir ses audiences là où l'individu est gardé ou demeure (généralement dans l'un des 51 hôpitaux désignés). La planification et la confection des rôles présentent donc de multiples difficultés et exigent de la souplesse et une grande célérité.

**Résultats:**

En 2008-2009, le processus de mise au rôle de la Commission d'examen des troubles mentaux a été amélioré. Un outil de travail a été développé pour faciliter les échanges avec les personnes responsables des départements de psychiatrie de différents hôpitaux. De plus, un poste de technicien a été créé pour soutenir le président de la Commission d'examen des troubles mentaux, entre autres, dans les questions d'assignation des juges administratifs en santé mentale.

### Axe d'intervention 3

Un leadership accru à l'égard de divers intervenants



#### OBJECTIF 1:

**Accroître l'affirmation du rôle et des responsabilités du Tribunal en santé mentale et intensifier les démarches de coordination avec les intervenants externes**

Stratégie	Résultat
Exercer un leadership informatif à l'égard des intervenants et des avocats des accusés	En cours de réalisation

#### Mise en contexte:

Le Tribunal entend exercer un leadership pour mieux faire connaître son rôle et l'impact de ses actions en santé mentale auprès de la population et des divers intervenants.

#### Résultats:

À cet effet, il importe au Tribunal de profiter de toutes les possibilités qui se présentent pour mieux faire connaître les divers volets de son action et pour se rapprocher des intervenants, des accusés, de leurs représentants et de la communauté juridique. Notons la participation du président de la Commission d'examen des troubles mentaux à deux comités d'importance :

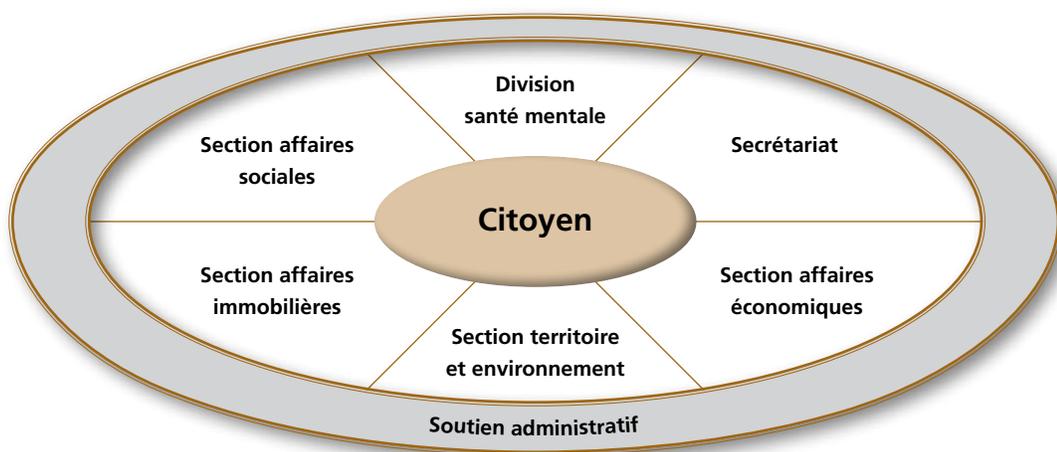
- le comité interministériel des intervenants en psychiatrie légale au Québec, dont le mandat est de dresser un portrait et un bilan de la situation actuelle dans le but d'actualiser l'offre et l'organisation des services en psychiatrie légale en les harmonisant aux attentes juridiques et fonctionnelles du système judiciaire;
- le comité de liaison « ministère de la Justice - Commission d'examen des troubles mentaux - Centre d'aide aux victimes d'actes criminels », qui est un forum de concertation, de communication et de coordination pour tenir compte des préoccupations des victimes qui ont été l'objet d'un acte criminel.

Enfin, le Tribunal sera l'hôte, en septembre 2009, de la rencontre annuelle des présidents des commissions d'examen des troubles mentaux du Canada qui se tiendra à Québec. Cette rencontre permet de comparer les pratiques respectives des commissions d'examen, d'échanger sur les méthodes de travail de chacun, de faire le point sur la jurisprudence touchant le chapitre XX.I du *Code criminel* et de discuter d'éventuels amendements à ce chapitre en vue d'améliorer les façons de faire.

## 7 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le 1<sup>er</sup> 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 3 ▶ LE CITOYEN AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS



Le Tribunal a formulé 22 engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyens*<sup>26</sup>, tant qualitatifs que quantitatifs, liés 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 2009-2010.

### 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 aux comptoirs d'accueil de Québec et de Montréal de même que dans les halls des salles d'audience. D'autres moyens sont aussi privilégiés : périodes d'observation pour évaluer la qualité des services aux comptoirs d'accueil;

26. 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](http://www.ta.qc.gouv.qc.ca) sous la rubrique « Dépliants, guides et rapports ».

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.

#### 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 pour les citoyens aux services du Tribunal. Il permet d'offrir les mêmes services dans toutes les villes retenues, et ce, pour toutes les sections du Tribunal. La priorité a été accordée aux villes où sont établis les palais de justice et les bureaux de la Commission des lésions professionnelles (villes 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 du Tribunal 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 à l'un des greffes de la Cour du Québec, à la 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 pour les dossiers de la Section des affaires sociales lorsqu'elle agit à titre de Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*. La mise en ligne des rôles du Tribunal permet au citoyen de connaître les causes qui seront entendues durant la semaine en cours et les trois semaines suivantes et est offerte dans le respect des droits des citoyens. Pour la Section des affaires sociales, conformément à l'exigence de l'article 90 de la *Loi sur la justice administrative*, le Tribunal ne publicise pas les noms des personnes physiques: seules leurs initiales figurent sur les rôles.

Dans le souci d'assurer la disponibilité de services de qualité partout au Québec, le Tribunal a adopté, le 8 janvier 2008, son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Essentiellement, ce plan précise les mesures à prendre pour réduire les obstacles, tant physiques que sociaux, auxquels une personne handicapée peut faire face. Au cours de la prochaine année, les travaux se poursuivront en conformité avec les exigences réglementaires.

#### RÉSULTATS À L'ÉGARD DES DÉLAIS DE RÉPONSE

Le Tribunal planifie ses actions au regard de son programme d'assurance qualité en vue de mesurer l'atteinte de ses engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Les délais cibles retenus ont été mesurés et sont présentés dans le tableau 4.

**TABEAU 4 ▶ DÉLAI DE RÉPONSE À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS INSCRITS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Type de service	Engagement	Résultats 2008-2009		Résultats 2007-2008		Résultats 2006-2007	
	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	94 %	2 jours	95 %	2 jours	96 %
Accusé de réception de la requête introductive en :							
SAS – CETM	5 jours	5 jours	66 %	3 jours	83 %	3 jours	87 %
SAS – autres matières	5 jours	5 jours	61 %	3 jours	91 %	3 jours	95 %
SAI	5 jours	6 jours	54 %	3 jours	83 %	4 jours	79 %
STE	5 jours	9 jours	41 %	3 jours	80 %	3 jours	87 %
SAE	5 jours	3 jours	81 %	2 jours	96 %	2 jours	91 %

#### TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes peuvent découler d'une 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 qu'il juge 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 au citoyen. Le Tribunal s'est fixé comme cible de traiter une plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception. Les plaintes reçues en 2008-2009 ont été traitées dans un délai moyen de 15 jours.

**TABEAU 5 ▶ PLAINTES TRAITÉES**

Nature des plaintes	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Activité juridictionnelle	4	6	3
Service au public	4	5	2
	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>5</b>

## ▶▶▶▶▶ 8 AFFAIRES TRAITÉES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

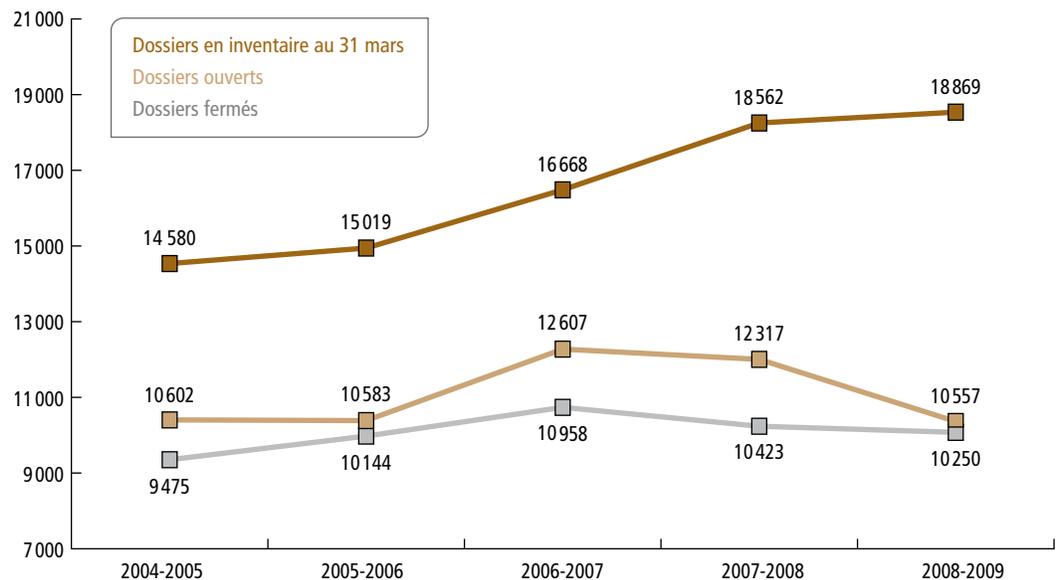
Le présent chapitre fournit un portrait d'ensemble du volume et de la nature des dossiers traités par le Tribunal, du mode de règlement et du délai de traitement ainsi que des résultats pour l'exercice 2008-2009 et de l'évolution par rapport aux exercices précédents.

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

### ▶▶▶ 8.1 VOLUME DE DOSSIERS EN INVENTAIRE

Le volume de recours que doit traiter le Tribunal a connu une hausse importante depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, sans que ses ressources soient ajustées en conséquence, avec comme résultat que l'inventaire de dossiers actifs augmente. Du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2009, l'inventaire est passé de 14 580 à 18 869, ce qui représente une hausse de plus de 29 %. Cette hausse résulte principalement de la réception d'un plus grand nombre de recours en assurance automobile et en fiscalité municipale et de l'augmentation constante du nombre d'accusés dont le suivi doit être assuré par la Commission d'examen des troubles mentaux. Cette hausse pour l'ensemble des matières relevant de la compétence du Tribunal est illustrée à la figure 4.

FIGURE 4 ▶ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS <sup>27</sup>



27. L'annexe VI présente le détail de l'évolution des dossiers ainsi que leur mode de fermeture par matière pour trois années comparatives.

De manière plus détaillée, l'inventaire des dossiers à la Section des affaires sociales a enregistré une augmentation principalement pour les recours en assurance automobile. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, cet inventaire a augmenté de 98 %. Les motifs de la hausse en assurance automobile ont déjà été présentés à la page 37 du chapitre 6.

À la Division de la santé mentale, la hausse concerne les dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux. Depuis sa création, la Commission connaît une hausse constante du nombre d'accusés non criminellement responsables ou inaptes à subir leur procès dont elle est saisie du dossier. Il s'agit d'une hausse de plus de 30 % depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005. Ces dossiers exigent un traitement particulier. En effet, 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 revoit en audience annuellement et autant de fois qu'un changement important de son état mental est invoqué.

À la Section des affaires immobilières, l'inventaire a connu une hausse importante avec un apogée en 2007-2008. Cette hausse est cyclique et concerne la fiscalité municipale; les recours en cette matière augmentant à la suite du dépôt des rôles triennaux d'évaluation. Le nombre de dossiers à traiter atteignait 1 397 en date du 1<sup>er</sup> avril 2008. Le Tribunal a réussi à le ramener à 968 au 31 mars 2009 par une augmentation du nombre de dossiers fermés. Les efforts déployés se sont poursuivis afin de mettre au rôle autant les vieux dossiers que les nouveaux grâce à un appel du rôle individualisé. Le tiers des dossiers toujours actifs en cette matière au 31 mars 2009 concerne des unités d'évaluation dont la valeur foncière dépasse un million de dollars. Plusieurs présentent des enjeux économiques importants, donnent lieu au dépôt de plusieurs expertises et nécessitent de longues périodes d'audience.

### 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.

TABLEAU 6 ► *MODE DE FERMETURE DES DOSSIERS*

Toutes les sections du Tribunal	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Fermés à la suite d'une décision	49 %	48 %	52 %
Fermés à la suite d'une conciliation ou d'un désistement à la suite d'une conciliation	27 %	32 %	27 %
Fermés à la suite d'un règlement ou d'un désistement	24 %	20 %	21 %

### Composition de l'inventaire

En excluant les 1 572 dossiers de la Commission d'examen des troubles mentaux qui font l'objet d'un traitement particulier, les 17 297 dossiers en inventaire au 31 mars 2009 se trouvaient à diverses étapes de traitement, comme l'illustre le tableau 7. La proportion des dossiers en inventaire (ouverts depuis plus de deux ans) est supérieure à celle des années passées, comme l'illustre le tableau 8.

**TABLEAU 7 ▶ ÉTAPES DE TRAITEMENT DES DOSSIERS EN INVENTAIRE AU 31 MARS**

Toutes les sections du Tribunal, sans CETM	2009	2008	2007
Attente du dossier administratif ou d'expertises, dossiers sous analyse ou en attente d'être fixés sur un rôle de conciliation ou d'audience	59 %	60 %	50 %
Conciliation	18 %	18 %	22 %
Audiences fixées	14 %	13 %	13 %
Conférences de gestion et appels du rôle	2 %	4 %	8 %
Audiences tenues et dossiers en délibéré	3 %	4 %	5 %
Dossiers en suspens ou en attente d'un règlement hors tribunal	4 %	1 %	2 %

**TABLEAU 8 ▶ RÉPARTITION DES DOSSIERS EN INVENTAIRE AU 31 MARS**

Toutes les sections du Tribunal, sans CETM	2009	2008	2007
Année courante	44 %	53 %	61 %
Année précédente	30 %	29 %	22 %
	<b>74 %</b>	<b>82 %</b>	<b>83 %</b>
Depuis plus de deux ans	<b>26 %</b>	<b>18 %</b>	<b>17 %</b>
En inventaire	<b>17 297</b>	<b>17 140</b>	<b>15 372</b>

## ▶▶▶ 8.2 DÉLAIS DE PROCÉDURE EN VERTU DE LA LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

La *Loi sur la justice administrative* prévoit 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 leur cheminement 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 informées 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 pour les dossiers fermés mentionnés dans ce rapport est tributaire de l'ancienneté de ces dossiers, 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. L'annexe VI présente les statistiques opérationnelles concernant les audiences ainsi que les informations pour les autres séances.

### 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 recours. 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<sup>er</sup> 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. Le tableau 9 résume les résultats depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

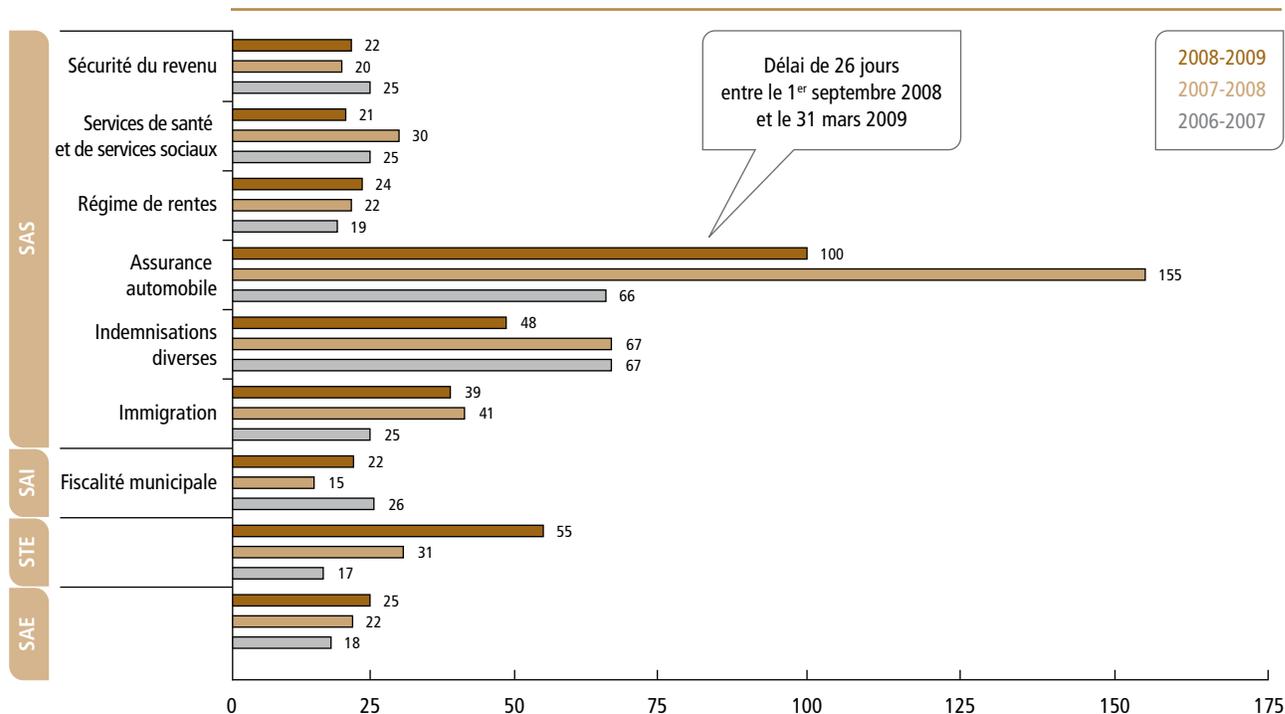
TABLEAU 9 ► REQUÊTES EN INDEMNITÉS SELON L'ARTICLE 114.1 DE LA LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Assurance automobile	Sécurité du revenu	Services de santé et de services sociaux	SAI (fiscalité)	STE
Requêtes en indemnité	264	244	5	10	4	1
Décisions rendues à propos de ces requêtes	42	38	2	1	1	-
Décisions accueillies	20	18	2	-	-	-
Décisions rejetées	22	20	-	1	1	-

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.

Depuis plusieurs années, le délai moyen de réception du dossier administratif en assurance automobile était problématique avec 155 jours au 31 mars 2008 et 149 jours entre le 1<sup>er</sup> mars 2008 et le 31 août 2008. Les multiples interventions effectuées par le Tribunal et les pressions exercées à la suite de diverses commissions parlementaires ont porté fruit. La Société de l'assurance automobile a revu certains processus et a numérisé ses dossiers pour être en mesure de respecter les délais fixés par la *Loi sur la justice administrative* pour la transmission du dossier administratif. La Société a rattrapé son retard et a transmis au Tribunal plus de 3 200 dossiers administratifs entre le 1<sup>er</sup> juin 2008 et le 15 septembre 2008. La situation est maintenant régularisée. En effet, au 31 mars 2009, il y avait moins de 30 dossiers en retard de transmission et il s'agissait, pour la plupart, de dossiers présentant des difficultés particulières.

FIGURE 5 ► DÉLAI MOYEN DE RÉCEPTION DU DOSSIER ADMINISTRATIF (EN JOURS)

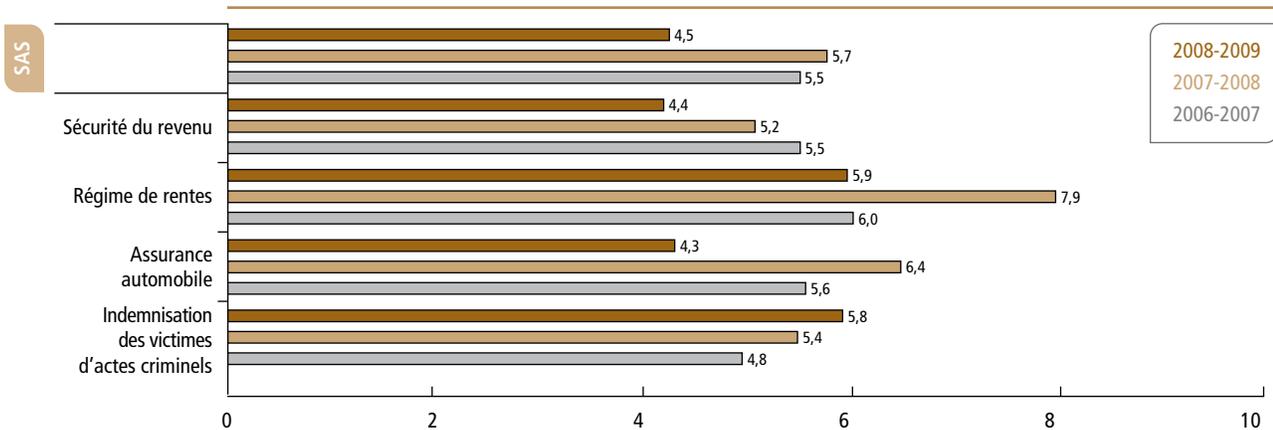


#### Traitement en conciliation

Le nombre de dossiers traités en conciliation à la Section des affaires sociales est en progression constante. Il a augmenté de 7 % depuis deux ans, passant de 4 306 en 2006-2007 à 4 631 en 2008-2009. Plus de la moitié des dossiers traités en conciliation se règlent à cette étape, soit par un accord ou par un désistement. Le taux de fermeture de dossiers à la suite d'une conciliation est de 56,1 % en 2008-2009; ce taux était de 66 % en 2007-2008 et de 62,1 % en 2006-2007. Des événements circonstanciels peuvent expliquer ce résultat, entre autres, le départ à la retraite de trois des huit juges administratifs conciliateurs du Tribunal et le fait que le Tribunal ait dû renouveler une bonne partie de l'équipe et voir à la formation de nouveaux juges conciliateurs. L'annexe VI présente les données statistiques détaillées sur les activités en conciliation.

Les efforts déployés par le Tribunal ont permis de fixer une première séance de conciliation dans un délai inférieur à celui des années antérieures. Le délai moyen de la première séance de conciliation fixée à la Section des affaires sociales est de 4,5 mois comparativement à 5,7 mois en 2007-2008.

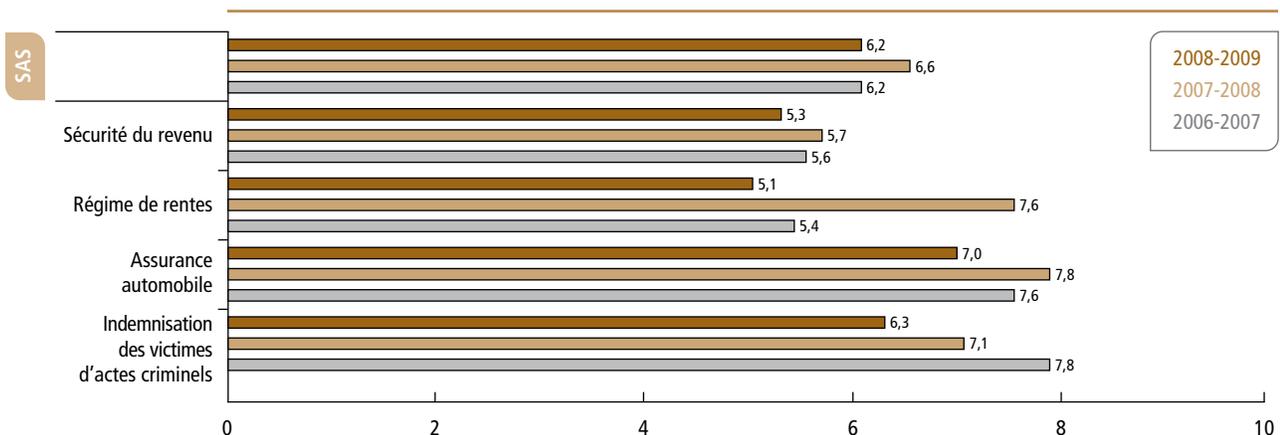
FIGURE 6 ▶ DÉLAI MOYEN DE LA PREMIÈRE SÉANCE DE CONCILIATION FIXÉE (EN MOIS)



Depuis octobre 2007, le Tribunal a graduellement mis en place une démarche par laquelle les parties sont convoquées systématiquement à une séance de conciliation dès la réception de la plupart des recours. La sécurité du revenu a été la première matière visée. Cette démarche a donné de bons résultats. Pour la cohorte de dossiers concernée, le délai est moindre. Il est de 4 mois par rapport à 6,5 mois pour les dossiers ayant suivi le processus antérieur, c'est-à-dire attendre que l'offre de participer à une séance de conciliation soit acceptée avant de fixer le dossier sur un rôle de conciliation. En juillet 2008, la convocation systématique à une séance de conciliation a été étendue à la plupart des dossiers de l'assurance automobile.

Enfin, la figure 7 présente les résultats des dossiers fermés à la suite d'une conciliation. La fermeture peut avoir eu lieu à la suite d'un règlement, d'un désistement ou d'un accord. Les résultats sont probants. Le délai de fermeture des dossiers en conciliation s'est amélioré. Il était en moyenne de 6,2 mois en 2008-2009, comparativement à 6,6 mois en 2007-2008.

FIGURE 7 ▶ DÉLAI MOYEN POUR LES DOSSIERS FERMÉS EN CONCILIATION (EN MOIS)



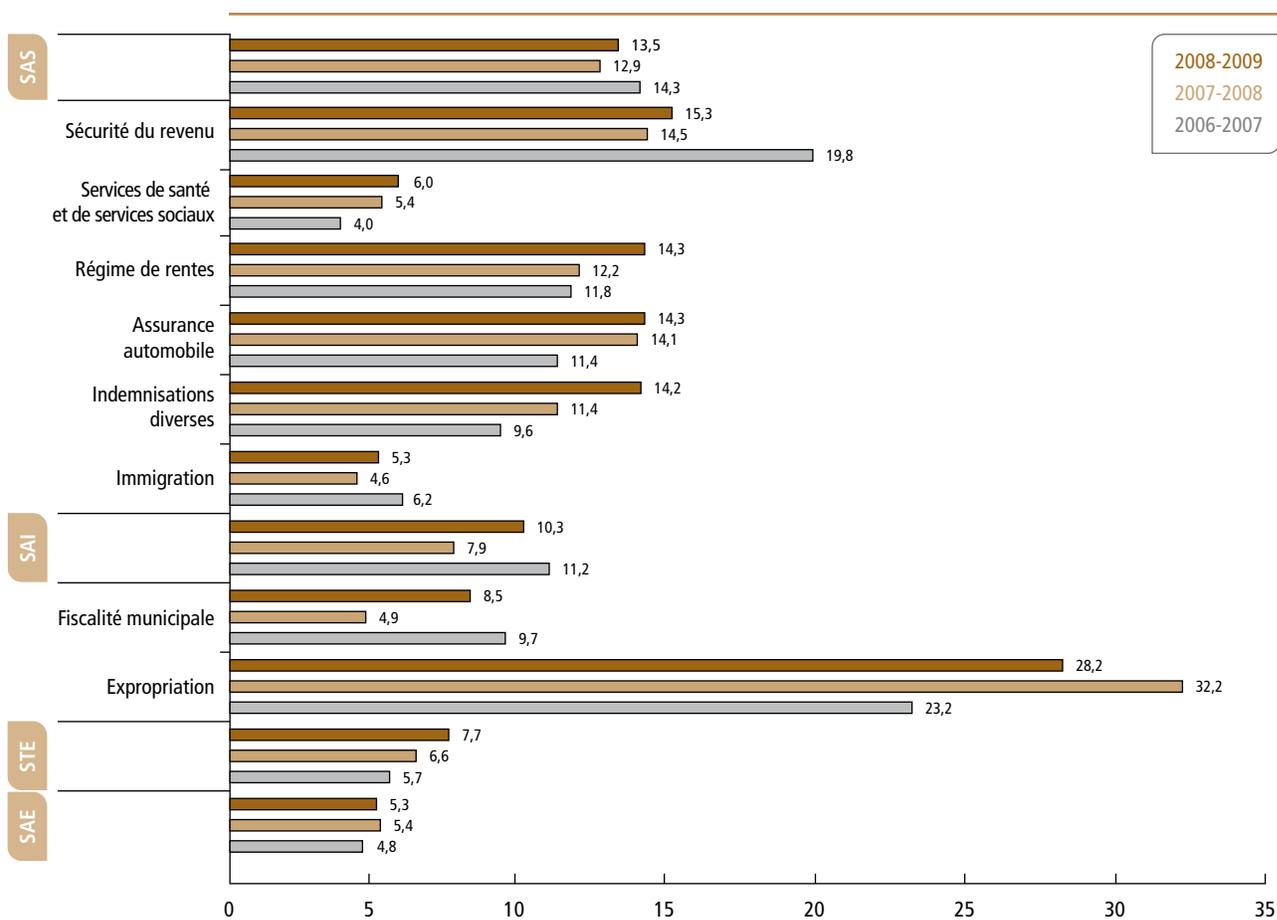
### Première audience fixée

Le délai minimal avant qu'une audience soit fixée (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 intimés;
- le délai nécessaire aux parties pour compléter leur dossier;
- le délai pour l'étape préalable de conciliation, le cas échéant;
- 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 de toutes les parties. Le délai moyen en certaines matières s'est allongé par rapport à 2007-2008, comme le démontre la figure 8.

FIGURE 8 ► DÉLAI MOYEN DE LA PREMIÈRE AUDIENCE FIXÉE (EN MOIS)



### 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 400 requêtes ont été reçues et traitées en 2008-2009 en cette matière. Au total, 22 dossiers étaient en inventaire au 31 mars 2009.

L'article 119 de la *Loi sur la justice administrative* n'impose pas de délai précis pour tenir une audience. Cependant, il prévoit que les requêtes de garde en établissement doivent être traitées d'urgence pour leur mise au rôle, car le requérant est privé de sa liberté. En 2008-2009, le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 14 jours.

L'article 119 prévoit aussi que les dossiers de récidivistes en matière d'alcool au volant doivent être traités d'urgence. En 2008-2009, le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 28,7 jours. Ce long délai est la conséquence des demandes de remise et du traitement d'un dossier avec difficultés particulières ayant nécessité un délai de 97 jours. Les dossiers visant la suspension du permis de conduire ou le droit d'en obtenir un en raison d'un grand excès de vitesse ou d'un taux d'alcool élevé font partie d'une nouvelle compétence depuis décembre 2008. Le délai moyen est de 16,9 jours.

**TABLEAU 10 ▶ DÉLAI MOYEN POUR L'AUDIENCE DES DOSSIERS DEVANT ÊTRE INSTRUITS D'URGENCE**

Délai en jours	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Gardes en établissement	14,0	12,9	12,7
Récidivistes en matière d'alcool au volant	28,7	22,5	12,9
Grand excès de vitesse ou taux d'alcool élevé	16,9	s/o	s/o

### 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, telle une requête en suspension de l'exécution d'une décision. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 10,3 jours à la Section des affaires sociales et de 15,1 jours à la Section des affaires économiques. Ce dernier délai est occasionné par des circonstances hors du contrôle du Tribunal pour un dossier ayant un délai de 190 jours. Dans le cas des requêtes pour établir une indemnité provisionnelle à être versée à un exproprié à la Section des affaires immobilières, un suivi rigoureux et systématique est exercé afin que la mise au rôle soit effectuée de façon prioritaire et que l'audience soit tenue dans les meilleurs délais. Pour atteindre ses objectifs, le Tribunal procède par conférence téléphonique ou par visioaudience.

**TABLEAU 11 ▶ DÉLAI MOYEN POUR L'AUDIENCE DES REQUÊTES INCIDENTES DEVANT ÊTRE INSTRUITES D'URGENCE**

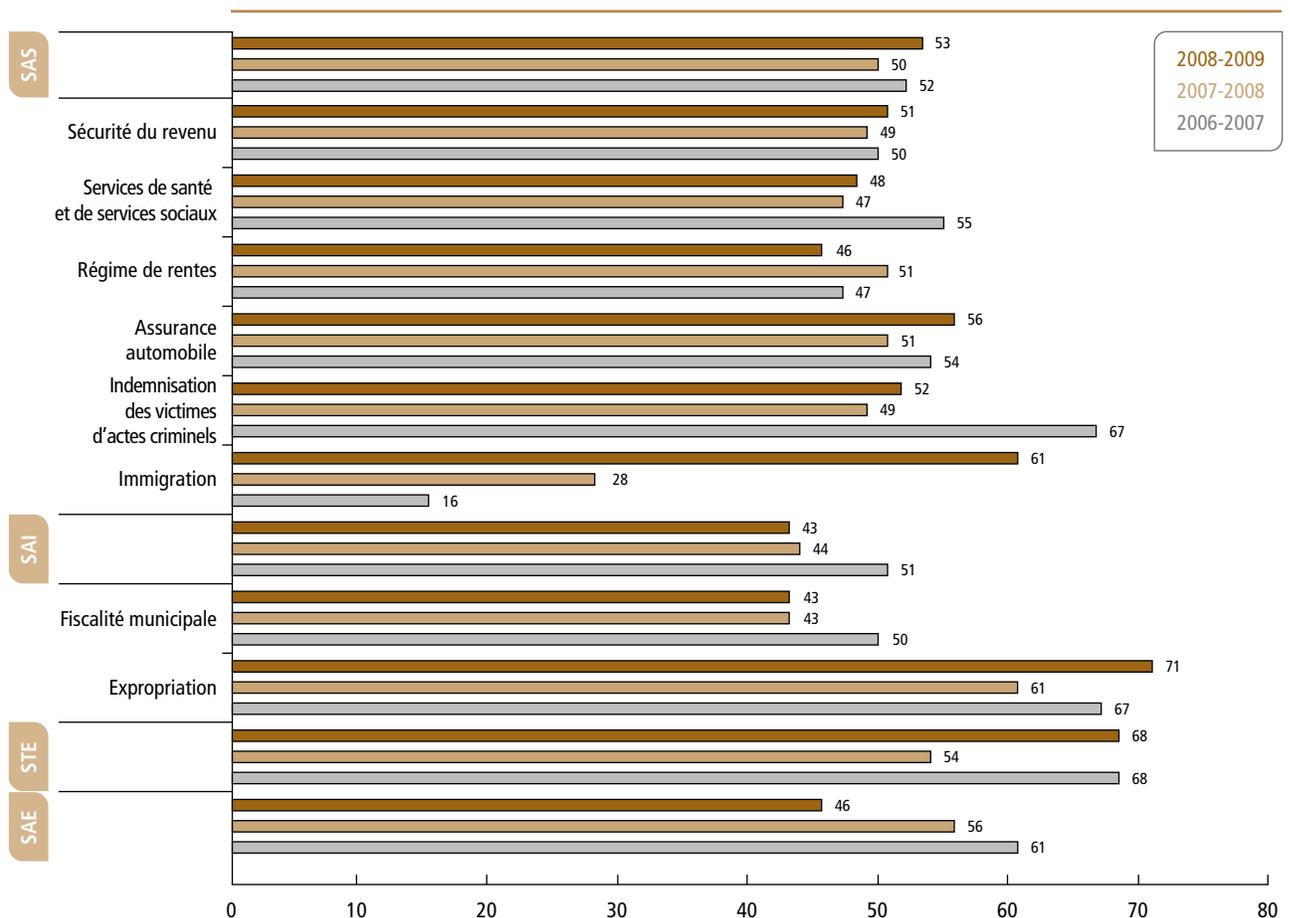
Délai en jours	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Section des affaires sociales	10,3	11,0	8,5
Section des affaires économiques	15,1	9,7	12,0

## 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.

Un suivi régulier du délai du délibéré est exercé par les vice-présidents du Tribunal. 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* et de l'indépendance juridictionnelle.

FIGURE 9 ► 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 pour des motifs sérieux. Au cours de 2008-2009, seulement 36 dossiers ont fait l'objet d'une telle autorisation de prolongation par la présidente, directrice générale et juge administratif en chef.

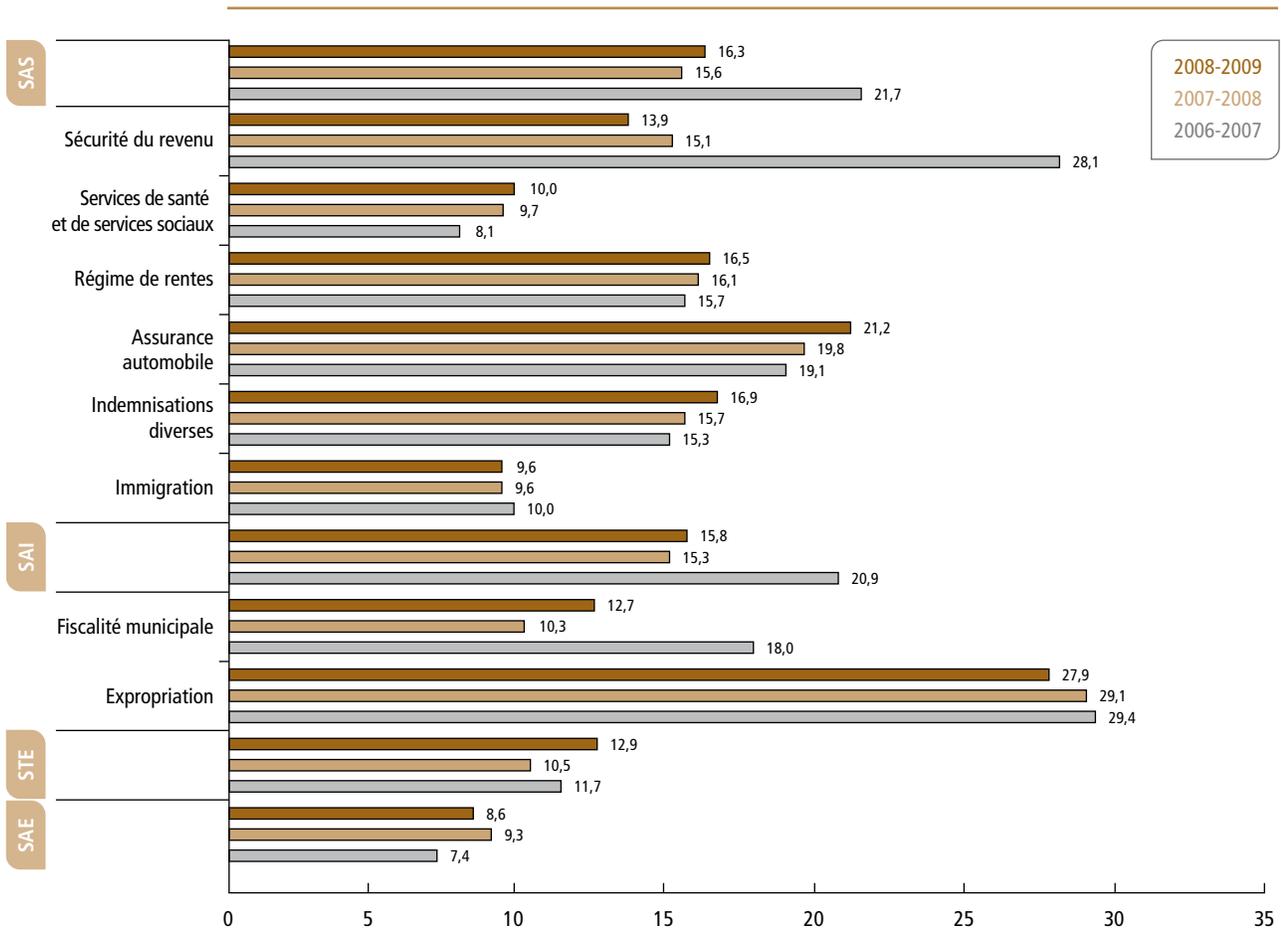
	SAS	SAI	STE	SAE
Nombre de dossiers	29	2	4	1

## 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 *Loi sur la justice administrative* ne fixe aucun délai particulier à cet égard. Toutefois, elle vise notamment à ce que les dossiers soient traités avec célérité. Les principaux motifs expliquant la prolongation de certains délais sont principalement :

- la complexité de plusieurs dossiers demandant plus de temps de préparation et de discussion entre les parties pour les rendre prêts à procéder (expertises médicales requises, témoins, etc.);
- le retard dans la transmission des dossiers administratifs qui se répercute sur le délai de traitement total;
- le plus grand nombre de dossiers à traiter;
- l'impact des départs à la retraite ou des congés de maladie de juges administratifs.

FIGURE 10 ► DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT POUR LES DOSSIERS FERMÉS (EN MOIS)



## ▶▶▶ 8.3 DÉLAIS DE PROCÉDURE EN VERTU DU CODE CRIMINEL

Les audiences de la 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 dans un centre hospitalier. Les délais pour procéder à une première audience, à la suite d'un verdict, sont très courts et fixés par le *Code criminel* (généralement 45 ou 90 jours selon le cas). Le *Code criminel* fixe également les délais de l'audience pour une révision annuelle et pour un cas de double statut.

En règle générale, les délais prescrits par le *Code criminel* sont respectés à moins d'une circonstance exceptionnelle :

- une demande de remise par les représentants des hôpitaux ayant la garde des accusés ou par une autre partie;
- une incapacité des accusés d'être présents à l'audience.

Les délais cibles et les délais des audiences tenues sont présentés ci-après. L'annexe VI présente les statistiques opérationnelles concernant les audiences en Commission d'examen des troubles mentaux.

### **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. En 2008-2009, la Commission n'a reçu aucune demande de prolongation du délai de mise au rôle pour ce type de révision.

### **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 12 ► DÉLAI MOYEN POUR TENIR LES AUDIENCES À LA COMMISSION D'EXAMEN DES TROUBLES MENTAUX

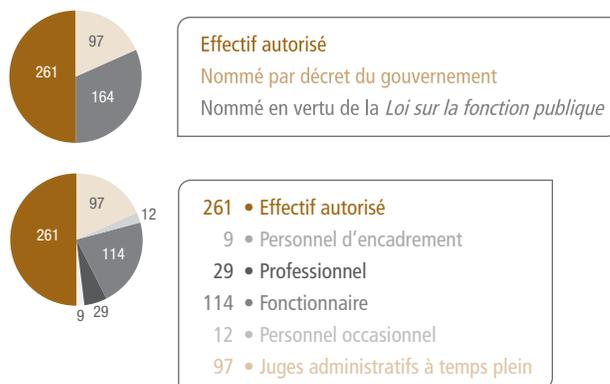
Type d'audience	Délai cible (jours)	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
		Délai moyen	Dossiers avec délai dépassé	Délai moyen	Dossiers avec délai dépassé	Délai moyen	Dossiers avec délai dépassé
À la suite d'un verdict:							
En l'absence d'une décision du tribunal judiciaire	45	57	38 / 70	72	37 / 86	70	38 / 71
En présence d'une décision du tribunal judiciaire	90	89	122 / 502	77	115 / 497	86	109 / 522
Révision annuelle	365	364	257 / 1 032	367	231 / 954	368	250 / 936
Révision pour double statut	30	103	1 / 1	175	2 / 2	s/o	
Révision pour ordonnance intérimaire	30	66	4 / 6	56	5 / 6	37	3 / 9
Autres révisions	30	55	153 / 243	66	142 / 203	54	113 / 174

## ▶▶▶▶▶ 9 UTILISATION DES RESSOURCES

### ▶▶▶ 9.1 RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2009, l'effectif total autorisé du Tribunal s'établissait à 249 postes réguliers et 12 postes occasionnels. À cet effectif s'ajoute un nombre autorisé de 31 postes de juges administratifs à temps partiel nommés par décret du gouvernement. En somme, 49 % de l'effectif total est affecté au siège du Tribunal, à Québec, et 51 % est affecté à Montréal. L'effectif utilisé en 2008-2009 respecte l'enveloppe autorisée.

TABLEAU 13 ▶ RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ



L'effectif autorisé pour le personnel nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique* est en décroissance. En effet, il est passé de 178 au 1<sup>er</sup> avril 2005 à 164 au 1<sup>er</sup> avril 2009. Cette réduction résulte du nombre de départs à la retraite et du taux de remplacement déterminé par le Conseil du trésor. L'effectif réel diffère, comme le démontre le tableau 14 illustrant l'évolution de l'effectif en poste.

TABLEAU 14 ▶ EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS

Catégorie	2009	2008	2007
Personnel d'encadrement	8	9	9
Professionnel	21	24	27
Fonctionnaire	110	109	111
Personnel occasionnel	24	26	19
<b>Juge administratif à temps plein</b>	<b>163</b>	<b>168</b>	<b>166</b>
	84	88	87
	<b>247</b>	<b>256</b>	<b>253</b>

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

## ▶▶▶ 9.2 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, six projets ont particulièrement retenu l'attention :

- la transmission au Centre de renseignements policiers du Québec des renseignements décisionnels à la suite d'une audience d'un accusé en Commission d'examen des troubles mentaux;
- la mise en ligne dans son site Internet d'une vidéo d'information sur le déroulement d'une audience ou d'une séance de conciliation;
- l'implantation d'un calendrier facilitant la mise au rôle des dossiers juridictionnels;
- le développement d'une application permettant de recevoir et de structurer un dossier juridictionnel numérique en provenance de la Société de l'assurance automobile afin de rendre disponible aux juges administratifs un dossier numérique selon leur besoin de consultation de l'information;
- l'implantation d'un outil de suivi pour les dossiers en assurance automobile;
- le développement d'une application pour automatiser l'entrée et la sortie des documents de la bibliothèque de Québec et celle de Montréal.

## ►►► 9.3 RESSOURCES FINANCIÈRES

En vertu de la *Loi sur la justice administrative*, le président <sup>28</sup> du Tribunal soumet au ministre de la Justice <sup>29</sup> 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 de diverses sources telles que détaillées à l'objectif « Disposer d'un mode de financement prévisible et suffisant à la réalisation de la mission du Tribunal » en page 22.

En 2008-2009, le budget de fonctionnement et le budget d'investissement du Tribunal s'élevaient respectivement à 29 335 955 \$ et à 870 000 \$ pour un total de 30 205 955 \$. Le Tribunal a respecté son cadre budgétaire global.

La répartition des différentes sources de financement se trouve dans les états financiers du Tribunal qui sont reproduits au chapitre 11, notamment à la partie « Résultats et Excédent cumulé » ainsi que dans les notes complémentaires.

TABLEAU 15 ► PRODUITS ET CHARGES

	Budget 2008-2009	Réel 2008-2009	Réel 2007-2008	Réel 2006-2007
Produits (revenus)	30 205 955 \$	29 202 815 \$	29 369 766 \$	27 413 789 \$
Charges (dépenses)	29 335 955 \$	28 332 294 \$	29 107 592 \$	28 251 831 \$
Investissements	870 000 \$	696 899 \$	789 306 \$	1 131 001 \$

Les revenus de 2008-2009 sont légèrement inférieurs à ceux de 2007-2008, en raison d'une diminution des revenus de tarification.

Les dépenses réelles de 2008-2009 ont diminué de 775 300 \$ (2,6 %) par rapport à celles de 2007-2008. Cette diminution est principalement attribuable à la modification apportée à la méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés et aux allocations de transition. Ces obligations sont, depuis le début de l'exercice 2008-2009, évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées plutôt que d'une évaluation au coût. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet de diminuer de 341 800 \$ la valeur des obligations au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé prospectivement aux résultats de l'exercice tel qu'énoncé aux notes 8b et 8d des « États financiers » (chapitre 11). De plus, à la suite des mouvements de personnel de soutien et de juges administratifs (arrivées et départs), le Tribunal a comptabilisé en diminution aux résultats de l'exercice un montant de près de 500 000 \$ à titre de provision pour maladie et vacances.

28. *Ibid.*, note 10, p. 11.

29. *Ibid.*, note 10, p. 11

## ▶▶▶▶▶ 10 EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

### ▶▶▶ 10.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement a mis sur pied un programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles (membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées) et des femmes. Le tableau 16 présente, pour le personnel nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, les résultats concernant l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

TABLEAU 16 ▶ EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

Données globales				
L'embauche totale au cours de la période 2008-2009				
	Réguliers <sup>30</sup>	Occasionnels <sup>31</sup>	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	12	16	25	10

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2009 s'élève à 139.

#### Représentativité des membres des groupes cibles <sup>32</sup>

##### Taux d'embauche des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009					Taux d'embauche par statuts d'emploi <sup>33</sup>
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	12	3	-	-	-	3	25 %
Occasionnels	16	4	-	-	1	5	31 %
Étudiants	25	8	-	-	-	8	32 %
Stagiaires	10	4	-	-	-	4	40 %
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>32 %</b>
<b>Taux d'embauche par groupe cible <sup>34</sup></b>		<b>30 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 %</b>	<b>32 %</b>	

30. Ces données incluent uniquement celles sur l'embauche du personnel à la suite de recrutements.

31. Ces données incluent uniquement les nouvelles entrées en fonction en 2008-2009. Elles excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat a été renouvelé.

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

33. Nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale de 2008-2009 dans le statut d'emploi.

34. Nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale de 2008-2009.

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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2008-2009	25 %	31 %	32 %	40 %
2007-2008	25 %	12 %	36 %	20 %
2006-2007	-	37 %	44 %	-

**Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>35</sup>**

Groupes cibles	2009		2008		2007	
	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	17	12 %	18	13 %	18	12 %
Autochtones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Anglophones	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	-	1	0,7 %	1	0,7 %
	<b>19</b>	<b>14 %</b>	<b>21</b>	<b>15 %</b>	<b>21</b>	<b>14 %</b>

**Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009**

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel <sup>36</sup>		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	-	-	1	0,7 %	7	5 %	9	6 %	17	12 %
Autochtones	-	-	1	0,7 %	-	-	-	-	1	0,7 %
Anglophones	-	-	-	-	1	0,7 %	-	-	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Représentativité des femmes**

**Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi :**

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	9	11	23	9	52
Taux d'embauche	75 %	69 %	92 %	90 %	83 %

35. 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.

36. Cette catégorie comprend les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

#### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>37</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	8	21	49	61	139
Nombre de femmes en place	4	16	32	56	108
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	50 %	76 %	65 %	92 %	78 %

#### 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 réguliers et occasionnels. Un programme d'accueil renouvelé favorise l'intégration du personnel au sein du Tribunal.

#### Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année 2008	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH, en prévision de cohortes débutant en 2009	0

#### Autres mesures ou actions

Mesures ou actions en 2008-2009
Le Tribunal a pris les dispositions pour tenir, en juin 2009, deux formations en lien avec la diversité culturelle et l'exclusion sociale

## ▶▶▶ 10.2 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

Le Tribunal a entrepris des travaux pour être 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 visés par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* <sup>38</sup>.

37. *Ibid.*, note 36, p. 63.

38. Entré en vigueur le 29 mai 2008.

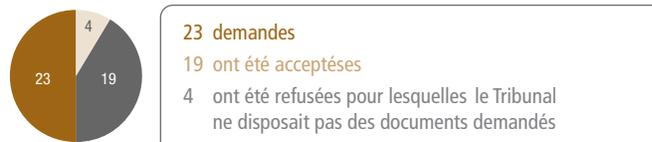
### Activités de sensibilisation

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. Chaque nouvelle personne qui se joint à son équipe est sensibilisée aux questions relatives à la protection des renseignements personnels lors d'une séance d'accueil. Par ailleurs, 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 la protection des renseignements personnels*<sup>39</sup> et celui des demandes qui ont été reçues en vertu du *Code criminel*.

En 2008-2009, la Secrétaire du Tribunal, qui est responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, a traité 23 demandes d'accès à des documents comparativement à 76 en 2007-2008. La répartition des demandes d'accès en 2008-2009 est la suivante: 21 demandes concernaient des dossiers judiciaires et 2 visaient des dossiers administratifs. Les réponses à ces demandes ont été transmises dans un délai moyen de sept 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).



Une réponse indiquant que le Tribunal ne disposait pas du document demandé a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Cette demande de révision était toujours en traitement au 31 mars 2009.

Par ailleurs, le président de la Commission d'examen des troubles mentaux n'a disposé d'aucune demande relevant de l'application du *Code criminel*.

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

## ▶▶▶ 10.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, l'éthique est considérée comme un enjeu primordial. Le Tribunal partage cette conviction et estime que toute activité doit s'appuyer sur des valeurs d'éthique organisationnelle adaptées à sa mission. Les valeurs véhiculées dans le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*<sup>40</sup>, visant le personnel nommé 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 Québec<sup>41</sup> 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.

## ▶▶▶ 10.4 POLITIQUE LINGUISTIQUE

Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, le Tribunal adoptait, le 25 mai 2005, sa politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans ses activités. 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 par les juges administratifs. La présidente, directrice générale et juge administratif en chef s'adjoit un comité permanent pour en assurer l'application et le suivi.

## ▶▶▶ 10.5 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été produite pour le Tribunal en cours d'année.

## ▶▶▶ 10.6 SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Afin de mieux servir le citoyen, le formulaire de requête introductive d'un recours a été simplifié en ce qui concerne le langage utilisé, et ce, dans le but de faciliter la lecture et la compréhension du contenu par les requérants non représentés. De plus, le Tribunal a produit une vidéo d'information accessible dans son site Internet pour aider les citoyens à produire leur recours et à se préparer à une audience ou à une séance de conciliation.

40. 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](http://www.tresor.gouv.qc.ca).

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

## ▶▶▶ 10.7 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien que le Tribunal administratif ne soit pas assujéti aux dispositions législatives en matière de développement durable, car il exerce des fonctions juridictionnelles, il est particulièrement sensible à cet enjeu de société. Il poursuit les mesures déjà entreprises pour contribuer au mieux-être des générations futures.

Plusieurs gestes concrets sont en cours : l'achat et l'utilisation de papier recyclé; la promotion du transport en commun par le programme « L'abonne Bus »; les bacs de récupération liés au du programme « Visez Juste »; la récupération des piles alcalines usagées; la distribution de sac à lunch en matière recyclée; la distribution d'une tasse à café; la peinture des locaux avec le produit « Eco-source » de Sico; la promotion de l'utilisation des photocopieurs et des imprimantes diminuant le nombre de cartouches d'encre consommées; la confirmation électronique des remboursements de frais de voyage et de dépenses. Enfin, le Tribunal a formé un groupe de travail pour élaborer une politique et un plan d'action de développement durable en lien avec la « Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 ». Cette politique et ce plan devront être adaptés à son contexte et à ses particularités. Les travaux se poursuivront en 2009-2010.

# ▶▶▶▶▶ 11 ÉTATS FINANCIERS

## TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION . . . . .	69
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR . . . . .	69
<b>ÉTATS FINANCIERS</b>	
Résultats et Excédent cumulé	70
Bilan	71
Flux de trésorerie	72
Notes complémentaires	73



## 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, directrice générale  
et juge administratif en chef

Gisèle Pagé  
Directrice générale adjointe et directrice par intérim  
de l'administration et du Fonds du Tribunal

Québec, le 2 juin 2009

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal ») au 31 mars 2009 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 2009 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, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours des exercices précédents.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 2 juin 2009

## Tribunal administratif du Québec

Résultats et Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2009

		2009	2008	2007
<b>PRODUITS</b>	Contribution du ministère de la Justice	11 090 431 \$	10 019 899 \$	9 463 862 \$
	Autres contributions (note 4)	17 611 529	18 508 602	17 200 615
	Tarifification	187 457	433 096	145 965
	Intérêts sur dépôts bancaires et placements temporaires	219 412	285 685	410 897
	Autres	93 986	122 484	192 450
		<u>29 202 815</u>	<u>29 369 766</u>	<u>27 413 789</u>
<b>CHARGES</b>	Traitements et avantages sociaux	20 038 274	20 995 775	20 215 978
	Loyers	3 499 147	3 325 583	3 244 432
	Transport et communication	1 529 040	1 431 989	1 419 077
	Services professionnels et administratifs	1 772 769	1 821 408	1 630 866
	Entretien et réparations	319 235	310 461	342 531
	Fournitures et approvisionnements	249 495	227 860	277 820
	Amortissement des immobilisations corporelles	766 501	854 239	926 732
	Intérêts sur la dette à long terme	157 833	140 277	194 395
		<u>28 332 294</u>	<u>29 107 592</u>	<u>28 251 831</u>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)</b>		870 521	262 174	(838 042)
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>		<u>2 404 388</u>	<u>2 142 214</u>	<u>2 980 256</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>		<u>3 274 909 \$</u>	<u>2 404 388 \$</u>	<u>2 142 214 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Tribunal administratif du Québec  
Bilan au 31 mars 2009

	2009	2008	2007
<b>ACTIF</b>			
<b>À court terme</b>			
Encaisse	9 796 515 \$	8 664 889 \$	7 660 483 \$
Créances et intérêts courus	26 823	173 425	571 764
Frais payés d'avance	152 211	131 973	126 917
Portion court terme des contributions pour allocations de transition à recevoir (note 8c)	1 312 845	1 909 541	2 213 875
	<u>11 288 394</u>	<u>10 879 828</u>	<u>10 573 039</u>
<b>Contributions pour allocations de transition à recevoir (note 8c)</b>	1 612 061	2 177 471	2 564 218
<b>Immobilisations corporelles (note 5)</b>	4 657 438	4 727 041	4 791 974
	<u>17 557 893 \$</u>	<u>17 784 340 \$</u>	<u>17 929 231 \$</u>
<b>PASSIF</b>			
<b>À court terme</b>			
Charges à payer et frais courus	2 987 702 \$	3 369 760 \$	2 992 634 \$
Portion court terme de la dette à long terme (note 7)	286 591	267 880	247 913
Portion court terme de la provision pour allocations de transition (note 8b)	1 556 566	1 376 253	2 471 728
	<u>4 830 859</u>	<u>5 013 893</u>	<u>5 712 275</u>
<b>Dette à long terme (note 7)</b>	1 899 083	2 185 674	2 491 402
<b>Provision pour allocations de transition (note 8b)</b>	2 690 878	3 411 251	3 460 618
<b>Provision pour congés de maladie (note 8d)</b>	1 929 242	2 306 252	2 302 739
<b>Contributions reportées</b>	2 932 922	2 462 882	1 819 983
	<u>14 282 984</u>	<u>15 379 952</u>	<u>15 787 017</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>3 274 909</u>	<u>2 404 388</u>	<u>2 142 214</u>
	<u>17 557 893 \$</u>	<u>17 784 340 \$</u>	<u>17 929 231 \$</u>

Engagements (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le Tribunal



Présidente, directrice générale  
et juge administratif en chef



Directrice générale adjointe et directrice par intérim  
de l'administration du Fonds du Tribunal

## Tribunal administratif du Québec

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008	2007
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>			
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	870 521 \$	262 174 \$	(838 042) \$
Éléments sans incidence sur l'encaisse :			
Amortissement des immobilisations corporelles	766 501	854 239	926 732
Amortissement des contributions reportées	(399 960)	(423 201)	(353 377)
	1 237 062	693 212	(264 687)
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 9)	(125 562)	376 161	(514 293)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	1 111 500	1 069 373	(778 980)
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>			
Acquisitions d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(581 994)	(845 306)	(1 128 494)
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>			
Remboursement de la dette à long terme	(267 880)	(285 761)	(231 735)
Augmentation des contributions reportées	870 000	1 066 100	912 300
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	602 120	780 339	680 565
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE</b>	1 131 626	1 004 406	(1 226 909)
<b>ENCAISSE AU DÉBUT</b>	8 664 889	7 660 483	8 887 392
<b>ENCAISSE À LA FIN</b>	9 796 515 \$	8 664 889 \$	7 660 483 \$
<b>Informations supplémentaires</b>			
Intérêts payés	159 557 \$	141 676 \$	195 703 \$
Immobilisations corporelles impayées en fin d'exercice	241 377 \$	126 473 \$	182 473 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## 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

Aux fins de la préparation des états financiers, le Tribunal utilise prioritairement le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

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 principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie des immobilisations corporelles ainsi que les provisions pour congés de maladie et d'allocations de transition établies sur une base actuarielle. 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 %
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 des immobilisations corporelles*

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Tribunal de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats. Aux 31 mars 2009, 2008 et 2007, 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 sont reportées et amorties au même rythme que les immobilisations corporelles auxquelles elles se rapportent. L'amortissement annuel est présenté dans les résultats 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.

### *Provision pour congés de maladie*

Les obligations découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

### *Provision pour les allocations de transition*

Les obligations à long terme découlant des allocations de transition accumulées par les juges administratifs sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le Tribunal et le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les juges administratifs, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation d'un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

## **3. MODIFICATIONS DES MÉTHODES COMPTABLES**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008, le Tribunal établit ses états financiers selon le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public*. Auparavant, il utilisait le *Manuel de l'ICCA – Comptabilité pour le secteur privé*. Les effets de la première application de ces nouvelles normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs. Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats et l'excédent cumulé du Tribunal.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

### *Immobilisations corporelles*

Les frais de développement des systèmes et les logiciels sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations corporelles » plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ».

### *Dépréciation des immobilisations corporelles*

La baisse de valeur des immobilisations corporelles est fondée sur leur capacité de fournir des biens ou services ou sur la valeur des avantages économiques futurs plutôt que sur l'évaluation des flux monétaires futurs non actualisés que procurera l'immobilisation corporelle.

#### 4. AUTRES CONTRIBUTIONS

	2009	2008	2007
Société de l'assurance automobile du Québec	11 100 641 \$	10 752 632 \$	7 746 107 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 208 257	6 426 973	7 904 556
Régie des rentes du Québec	1 290 563	1 306 806	1 536 972
Commission de la santé et de la sécurité du travail	<u>12 068</u>	<u>22 191</u>	<u>12 980</u>
	<u>17 611 529 \$</u>	<u>18 508 602 \$</u>	<u>17 200 615 \$</u>

#### 5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008	2007
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier et équipement de bureau	764 706 \$	657 199 \$	107 507 \$	94 590 \$	87 019 \$
Équipement bureautique et informatique	2 229 355	1 936 874	292 481	198 401	241 731
Améliorations locatives					
Réaménagements majeurs	4 035 992	2 330 906	1 705 086	1 974 152	2 243 218
Autres	660 800	311 167	349 633	345 838	378 272
Frais de développement de systèmes	4 383 451	2 349 551	2 033 900	2 056 449	1 716 565
Logiciels	<u>1 245 425</u>	<u>1 076 594</u>	<u>168 831</u>	<u>57 611</u>	<u>125 169</u>
	<u>13 319 729 \$</u>	<u>8 662 291 \$</u>	<u>4 657 438 \$</u>	<u>4 727 041 \$</u>	<u>4 791 974 \$</u>

Les frais de développement de systèmes incluent des systèmes en cours de développement au montant de 1 716 673 \$ au 31 mars 2009 (1 524 363 \$ en 2008 et 952 470 \$ en 2007).

#### 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 2009, 2008 et 2007, cette facilité était inutilisée.

## 7. DETTE À LONG TERME

	2009	2008	2007
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	2 185 674 \$	2 453 554 \$	2 739 315 \$
Moins : portion court terme	286 591	267 880	247 913
	<u>1 899 083 \$</u>	<u>2 185 674 \$</u>	<u>2 491 402 \$</u>

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

2010 : 286 591 \$    2011 : 306 613 \$    2012 : 328 037 \$    2013 : 350 964 \$    2014 : 363 594 \$

## 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.

Les cotisations du Tribunal imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 266 073 \$ (2008 : 1 079 573 \$; 2007 : 990 908 \$;). 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 0 \$ (2008 : 5 774 \$; 2007 : 7 548 \$).

### b) Provision pour allocations de transition

Le Tribunal a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux allocations de transition. Ces obligations sont depuis l'exercice 2009 évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet de diminuer de 208 557 \$ la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé prospectivement aux résultats de l'exercice.

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.

*b) Provision pour allocations de transition (suite)*

	2009	2008	2007
Solde au début	4 787 504 \$	5 932 346 \$	5 652 645 \$
Charge de l'exercice	43 279	330 996	347 718
Prestations versées au cours de l'exercice	(583 339)	(1 475 838)	(68 017)
Solde à la fin	4 247 444	4 787 504	5 932 346
Moins : portion court terme	1 556 566	1 376 253	2 471 728
	<u>2 690 878 \$</u>	<u>3 411 251 \$</u>	<u>3 460 618 \$</u>

**Évaluations et estimations subséquentes**

Les allocations de transition ont fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2009.

Taux d'indexation	2 % par année
Taux d'actualisation (taux des obligations du Québec échéant dans dix ans)	3,31 % en moyenne
Durée résiduelle moyenne d'activités des juges administratifs actifs	6,3 années

*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 2 924 906 \$ au 31 mars 2009, concernant les allocations de transition à payer.

	2009	2008	2007
Solde au début	4 087 012 \$	4 778 093 \$	4 839 580 \$
Contributions reçues au cours de l'exercice	(1 162 106)	(691 081)	(61 487)
Solde à la fin	2 924 906	4 087 012	4 778 093
Moins : portion court terme	1 312 845	1 909 541	2 213 875
	<u>1 612 061 \$</u>	<u>2 177 471 \$</u>	<u>2 564 218 \$</u>

*d) Provision pour congés de maladie*

Le Tribunal a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés. Ces obligations sont depuis l'exercice 2009 évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet de diminuer de 133 266 \$ la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé prospectivement aux résultats de l'exercice.

*d) Provision pour congés de maladie (suite)*

	2009	2008	2007
Solde au début	2 306 252 \$	2 302 739 \$	2 785 849 \$
Charge de l'exercice	261 863	452 208	423 715
Prestations versées au cours de l'exercice	<u>(638 873)</u>	<u>(448 695)</u>	<u>(906 825)</u>
Solde à la fin	<u>1 929 242 \$</u>	<u>2 306 252 \$</u>	<u>2 302 739 \$</u>

Le Tribunal dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par le Tribunal.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services au Tribunal. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

**Évaluations et estimations subséquentes**

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2009.

Taux d'indexation	2 à 3,25 % par année
Taux d'actualisation (taux des obligations du Québec échéant dans dix ans)	4,27 % en moyenne
Durée résiduelle moyenne d'activités des salariés actifs	14,6 années

## 9. FLUX DE TRÉSORERIE

	2009	2008	2007
<b>Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :</b>			
Créances et intérêts courus	146 602 \$	398 339 \$	(187 065) \$
Frais payés d'avance	(20 238)	(5 056)	12 076
Contributions pour allocations de transition à recevoir	1 162 106	691 081	61 487
Charges à payer et frais courus	(496 962)	433 126	(197 382)
Provision pour allocations de transition	(540 060)	(1 144 842)	279 701
Provision pour congés de maladie	(377 010)	3 513	(483 110)
	<u>(125 562) \$</u>	<u>376 161 \$</u>	<u>(514 293) \$</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 2010 à 2014, le Tribunal s'est engagé à verser un montant de 145 706 \$. Le loyer annuel minimal pour les cinq prochains exercices s'établit comme suit :

2010: 50 163 \$	2011: 45 691 \$	2012: 24 512 \$
2013: 18 062 \$	2014: 7 278 \$	Total: 145 706 \$

## 12. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres des états financiers de 2008 et 2007 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.

## ▶▶▶▶▶ ANNEXES



# ANNEXE I

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

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<b>Section des affaires sociales</b>	
<b>En matière de sécurité ou soutien du revenu, d'aide et d'allocations sociales</b>	
<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
<b>En matière de services de santé et de services sociaux, d'éducation et de sécurité routière</b>	
<i>Loi sur l'assurance médicaments</i> L.R.Q., c. A-29.01, a. 68	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur l'assurance maladie</i> L.R.Q., c. A-29, a. 18.4 ou 50	Régie de l'assurance maladie du Québec
<i>Charte de la langue française</i> L.R.Q., c. C-11, a. 83.4	Personne désignée par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 202.6.11	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 1°	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Loi sur l'enseignement privé</i> L.R.Q., c. E-9.1, a. 121.1	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> L.R.Q., c. E-20.1, a. 20	Office des personnes handicapées du Québec
<i>Loi sur l'instruction publique</i> L.R.Q., c. I-13.3, a. 34.7	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur les laboratoires médicaux, la conservation des organes, des tissus, des gamètes et des embryons et la disposition des cadavres</i> L.R.Q., c. L-02, a. 41	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> L.R.Q., c. S-2.1, a. 120, alinéa 1	Aucun (requête au TAQ afin de démettre de ses fonctions auprès d'un établissement le médecin qui y est responsable des services de santé)
<i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> L.R.Q., c. S-2.1, a. 120, alinéa 2	Personne qui exploite un centre hospitalier ou un centre local de services communautaires
<i>Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance</i> L.R.Q., c. S-4.1.1, a. 104	Ministre de la Famille ou bureau coordonnateur de la garde en milieu familial
<i>Loi sur les services préhospitaliers d'urgence</i> L.R.Q., c. S-6.2, a. 57	Agence de la santé et des services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 27	Établissement de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 7, alinéa 7	Établissement de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 132	Conseil d'administration d'un centre hospitalier
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 148, 530.16, 530.67 ou 530.97	Aucun (requête en contestation ou annulation de toute élection)
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris</i> L.R.Q., c. S-5, a. 48, 59	Aucun (requête en contestation ou annulation de toute élection)
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 205, 252, 253, 259.8	Directeur des services professionnels ou conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux
<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> L.R.Q., c. S-4.2, a. 346.0.16	Agence de la santé et des services sociaux
<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
<b>En matière de régime de rentes</b>	
<i>Loi sur le régime de rentes du Québec</i> L.R.Q., c. R-9, a. 188	Régie des rentes du Québec

**LOI**

**ORGANISME OU PERSONNE DONT  
LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE**

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

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<b>Division de la santé mentale</b>	
<b>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</b>	
<i>Code criminel</i> L.R.C. (1985), c. C-46, a. 672.38 ss	Aucun
<b>En matière de protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</b>	
<i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i> L.R.Q., c. P-38.001, a. 21	Aucun, sauf les cas où il y a une décision prise en vertu de cette loi par un médecin d'un établissement de santé et de services sociaux
<b>Section des affaires immobilières</b>	
<i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> L.R.Q., c. A-19.1, a. 117.7	Évaluateur agréé mandaté par une municipalité locale
<i>Loi sur l'Assemblée nationale</i> L.R.Q., c. A-23.1, a. 68	Aucun (fixation de l'indemnité par le TAQ lorsque le gouvernement, un ministère ou un organisme public acquiert un immeuble appartenant en tout ou en partie à un député)
<i>Loi sur les biens culturels</i> L.R.Q., c. B-4, a. 43	Aucun (requête du ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine ou de la personne intéressée pour faire fixer l'indemnité)
<i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal</i> L.R.Q., c. C-37.01, a. 104	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec</i> L.R.Q., c. C-37.02, a. 97	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur les compétences municipales</i> L.R.Q., c. C-47.1, a. 74	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur les compétences municipales</i> L.R.Q., c. C-47.1, a. 107	Aucun (demande d'indemnité au TAQ)
<i>Loi sur l'expropriation</i> L.R.Q., c. E-24	Aucun (demande de fixation d'une indemnité)
<i>Loi sur la fiscalité municipale</i> L.R.Q., c. F-2.1, Chapitre X	Organisme municipal responsable de l'évaluation (OMRÉ)
<i>Loi sur le régime des eaux</i> L.R.Q., c. R-13, a. 13	Aucun (dommages-intérêts fixés par le TAQ pour un préjudice résultant de la trop grande élévation des écluses ou autrement)
<i>Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec</i> L.R.Q., c. R-13.1, a. 45, 137, 191.29	Aucun (détermination de ce qu'est un avantage direct ou une indemnité appropriée par le TAQ)
<i>Charte de la Ville de Montréal</i> L.R.Q., c. C-11.4, Annexe C, a. 184 et 192	Aucun (demande de fixation d'une indemnité au TAQ par le propriétaire ou par la Ville de Montréal)
<i>Charte de la Ville de Québec</i> L.R.Q., c. C-11.5, Annexe C, a. 56 et 86	Aucun (demande de fixation d'une indemnité au TAQ par le propriétaire ou par la Ville de Québec)

## LOI

## ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE

*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

*Charte de la Ville de Gatineau*  
L.R.Q., c. C-11.1, a. 66

Ville de Gatineau, comité exécutif ou directeur de service délégué

*Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles*  
L.R.Q., c. P-41.1, a. 21.1

Commission de protection du territoire agricole du Québec

*Loi sur la publicité le long des routes*  
L.R.Q., c. P-44, a. 10.1

Ministre des Transports

*Loi sur la conservation du patrimoine naturel*  
L.R.Q., c. C-61.01, a. 24, 64

Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

*Loi sur la qualité de l'environnement*  
L.R.Q., c. Q-2, a. 96

Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

*Loi sur les pesticides*  
L.R.Q., c. P-9.3, a. 68

Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

*Loi sur la sécurité des barrages*  
L.R.Q., c. S-3.1.01, a. 12, 14, 17, 23, 25

Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

*Loi sur la voirie*  
L.R.Q., c. V-9, a. 27

Ministre des Transports

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<b>Section des affaires économiques</b>	
<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
<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 Loi sur la fonction publique (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

**LOI****ORGANISME OU PERSONNE DONT  
LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE**

<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
<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-8.3, 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 2008-2009, 12 nouveaux juges administratifs à temps plein ont été nommés <sup>42</sup> et 17 juges administratifs ont pris leur retraite ou préretraite et 1 est décédé <sup>43</sup>. Au 31 mars 2009, le Tribunal comptait 84 juges administratifs à temps plein, ainsi que 26 juges administratifs à temps partiel.

#### EXERÇANT DES MANDATS ADMINISTRATIFS :

Hélène de Kovachich, présidente du Tribunal, directrice générale et juge administratif en chef

Guy Gagnon, vice-président de la Section des affaires immobilières et juge administratif en chef adjoint

Daniel Lamonde, vice-président de la Section des affaires sociales et juge administratif en chef adjoint

Odette Laverdière, vice-présidente de la Section du territoire et de l'environnement et de la Section des affaires économiques et juge administratif en chef adjointe, responsable de la modernisation

Mathieu Proulx, président de la Commission d'examen des troubles mentaux et juge administratif en chef adjoint, responsable de la Division de la santé mentale

#### SECTION DES AFFAIRES SOCIALES (60):

Danielle Allard

Joseph Anglade

Chahé-Philippe Arslanian, **juge coordonnateur**

Dominique Audet

Jean Audet

Claire E. Auger

Hélène Beaumier

Lorraine Bégin

Joseph-Arthur Bergeron

Suzanne Bérubé

Lise Bibeau

Lina Bisson Jolin, **juge coordonnateur**

Louise Blain

Robert Borduas <sup>46</sup>

Presha Bottino

Michel Brisson

Josée Caron <sup>47</sup>

Bernard Cohen

Michel Daviault

Claire Desaulniers

Andrée Ducharme

Jean-Marc Dufour, **juge coordonnateur**

Colette Fortier

Kathya Gagnon <sup>50</sup>

Caroline Gonthier <sup>51</sup>

Yolène Jumelle

Daniel Lagueux

Sylviane Lalonde

Daniel Lamonde, **vice-président**

François Landry

Michel Laporte

Martine Lavoie

Lucie Le François

Yvan Le Moyne

Lucien LeBlanc <sup>44</sup>

Gilles Légaré

Natalie Lejeune <sup>45</sup>

Suzanne Lemire

Robert Lessard

Anne Leydet

Dominique Marcil

Paul Mercure, **juge coordonnateur**

Robert Monette

Carole Ouellet

Claude Ouellette

Stella Phaneuf

Mathieu Proulx, **président de la CETM** <sup>48</sup>

Michèle Randoïn <sup>49</sup>

Huguette Rivard

Daniel Roberge

42. Répartition : 8 à la Section des affaires sociales, 2 à la Section des affaires immobilières et 2 à la Section du territoire et de l'environnement.

43. Répartition : 8 à la Section des affaires sociales et 10 à la Section des affaires immobilières.

44. A occupé le poste de président de la CETM du 14 novembre 2007 au 23 décembre 2008, date de sa préretraite.

45. Entrée en fonction le 23 février 2009.

46. Entré en fonction le 14 octobre 2008.

47. Entrée en fonction le 16 mars 2009.

48. Nommé président de la CETM le 23 décembre 2008.

49. Entrée en fonction en fonction le 23 février 2009.

50. Entrée en fonction le 14 octobre 2008.

51. Entrée en fonction le 23 février 2009.

Hélène Gouin  
Pierre Goulet  
Ginette Grégoire <sup>53</sup>  
Louise Hamel  
Daniel Harvey

Denis Sauvé <sup>52</sup>  
Médard Saucier  
Alain Tanguay  
Solange Tardy  
Isabelle Towner

### SECTION DES AFFAIRES SOCIALES (SUITE) – temps partiel (25):

Jean-Marie Albert  
Reiner Banken  
Philip R. Beck  
Michèle Bélanger  
Louise M. Blain  
Jules Brodeur  
Jocelyn Carpentier  
Pierre Carpentier  
Luc Courtemanche <sup>54</sup>  
Marcel Courtemanche  
Marie Dubreuil-Charrois  
Pierre Hélié  
Jacques Labrie

Jean-François Lacerte  
Lionel Lambert  
Jean-Yves Larochelle  
Louise Maltais  
Bernard-Stanley Ménard  
Pierre Migneault  
Georges Painchaud  
Louis-Joseph Papineau  
Louis Roy  
Gilles Thériault  
Jacques W. Vézina  
André Villeneuve

### SECTION DES AFFAIRES IMMOBILIÈRES (15):

Denis Bisson  
Mario Bouchard  
Marie Charest <sup>55</sup>  
Réal Collin  
Claude de Champlain  
Hélène de Kovachich, **présidente du Tribunal**  
Jean Dion <sup>56</sup>  
Guy Gagnon, **vice-président**

Charles Gosselin  
Manon Goyer  
Robert P. Lanctôt  
Gérard Ouellet  
Véronique Pelletier  
Jean Proteau  
Robert Sanche

### SECTION DES AFFAIRES IMMOBILIÈRES – temps partiel (1):

Jacques Forgues <sup>57</sup>

### SECTION DU TERRITOIRE ET DE L'ENVIRONNEMENT (6):

Louise Bélanger  
François Boutin <sup>58</sup>  
Luc Houle

Odette Lacroix  
Suzanne Lévesque <sup>59</sup>  
Yvan Rouleau

### SECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES (3):

Louis A. Cormier  
Pierre Lanthier

Odette Laverdière, **vice-présidente**

---

52. Entré en fonction le 23 février 2009.

53. Entrée en fonction le 14 octobre 2008, passant de temps partiel à temps plein.

54. Entré en fonction le 2 mars 2009.

55. Entrée en fonction le 3 avril 2009.

56. Entré en fonction le 2 mars 2009.

57. Entré en fonction le 1<sup>er</sup> avril 2008.

58. Entré en fonction le 22 septembre 2008.

59. Entrée en fonction le 14 octobre 2008.



## ANNEXE III

### RÉSEAU DES VILLES D'AUDIENCE ET DE CONCILIATION — STATISTIQUES

- Villes où des audiences ont été tenues en 2008-2009.
- Villes où des séances de conciliation ont été tenues en 2008-2009.

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
01 Bas-Saint-Laurent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amqui</li><li>• • Matane</li><li>• • Rimouski</li><li>• • Rivière-du-Loup</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cabano</li></ul>
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Alma</li><li>• • Dolbeau-Mistassini</li><li>• • Roberval</li><li>• • Saguenay–Arrond. Chicoutimi</li><li>• • Saguenay–Arrond. Jonquière</li></ul>	
03 Capitale-Nationale	<ul style="list-style-type: none"><li>• • La Malbaie</li><li>• • Québec</li></ul>	
04 Mauricie	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Tuque</li><li>• • Shawinigan</li><li>• • Trois-Rivières</li></ul>	
05 Estrie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lac-Mégantic</li><li>• • Sherbrooke</li></ul>	
06 Montréal	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Montréal</li></ul>	
07 Outaouais	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campbell's Bay</li><li>• • Gatineau</li><li>• Maniwaki</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Papineauville</li></ul>
08 Abitibi-Témiscamingue	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Amos</li><li>• • La Sarre</li><li>• • Rouyn-Noranda</li><li>• Senneterre</li><li>• • Val-d'Or</li><li>• • Ville-Marie</li></ul>	
09 Côte-Nord	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Baie-Comeau</li><li>• • Forestville</li><li>• • Sept-Îles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tadoussac</li></ul>
10 Nord-du-Québec	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chibougamau</li><li>Chisasibi</li><li>Kuujuaq</li><li>Kuujuarapik</li></ul>	
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	<ul style="list-style-type: none"><li>• • Carleton-sur-Mer</li><li>• • Gaspé</li><li>• Île du Havre-Aubert</li><li>• • New Carlisle</li><li>• • Percé</li><li>• • Sainte-Anne-des-Monts</li></ul>	

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
12 Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Montmagny</li> <li>• • Saint-Joseph-de-Beauce</li> <li>• • Thetford Mines</li> </ul>	
13 Laval <sup>60</sup>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laval</li> </ul>
14 Lanaudière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Joliette</li> <li>• Repentigny</li> </ul>	
15 Laurentides	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Mont-Laurier</li> <li>• • Saint-Jérôme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sainte-Agathe-des-Monts</li> </ul>
16 Montérégie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Granby</li> <li>• • Saint-Hyacinthe</li> <li>• • Saint-Jean-sur-Richelieu</li> <li>• • Salaberry-de-Valleyfield</li> <li>• • Sorel-Tracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Longueuil</li> <li>• Canton-de-Granby</li> </ul>
17 Centre-du-Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• • Drummondville</li> <li>• • Victoriaville</li> </ul>	

### STATISTIQUES

Les tableaux suivants 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 le pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région dans ces locaux, dans ceux loués par le Tribunal et dans les locaux appartenant à d'autres organismes ou établissements privés.

**TABLEAU 17** ▶ *LOCAUX EN RÉGION DISPONIBLES POUR LE TRIBUNAL AU 31 MARS*

Types de locaux	Palais de justice			Commission des lésions professionnelles		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Salles d'audience	129	129	128	32	32	18
Bureaux de juges administratifs	65	64	64	24	24	4
Salles de conciliation <sup>61</sup>	57	57	53	33	33	20
Salles de visioaudience	46	42	38	-	-	-

**TABLEAU 18** ▶ *POURCENTAGE DE JOURS OÙ DES AUDIENCES OU DES SÉANCES DE CONCILIATION ONT ÉTÉ TENUES EN RÉGION SELON LE LIEU DE RENCONTRE*

Pourcentage de jours	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Locaux loués par le Tribunal <sup>62</sup>	21 %	15 %	8 %
Palais de justice	47 %	48 %	54 %
Locaux de la Commission des lésions professionnelles	9 %	8 %	3 %
Autres locaux	23 %	29 %	35 %
	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

60. 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.

61. Au total, seize salles de conciliation dans les locaux de la Commission des lésions professionnelles peuvent servir de bureaux de juges administratifs.

62. Pour les audiences et les conciliations à : Gatineau, Sherbrooke, Saint-Jérôme et pour les conciliations à Joliette.



## ANNEXE IV

### LIEUX D'AUDIENCE POUR LES PERSONNES GARDÉES OU DÉTENUES <sup>63</sup>

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 2008-2009.

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 Pavillon Roland-Saucier
03 Capitale-Nationale	Québec	Hôpital de l'Enfant-Jésus Hôpital du Saint-Sacrement Institut universitaire en santé mentale Pavillon du CHUL
04 Mauricie	La Tuque Shawinigan  Trois-Rivières	CSSS du Haut-Saint-Maurice Centre régional de santé mentale Hôpital du Centre-de-la-Mauricie Pavillon Sainte-Marie Pavillon Saint-Joseph
05 Estrie	Sherbrooke	Hôtel-Dieu de Sherbrooke
06 Montréal	Montréal	Centre hospitalier de St. Mary Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal Hôpital Douglas Hôpital Fleury Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis Hôpital général du Lakeshore Hôpital général de Montréal Hôpital Jean-Talon Hôpital Louis-H. Lafontaine Hôpital Notre-Dame du CHUM Hôpital Rivière-des-Prairies Hôpital Royal-Victoria Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal Hôpital Sainte-Anne Institut Philippe-Pinel Pavillon Albert-Prévost Pavillon Maisonneuve Pavillon Rosemont
07 Outaouais	Gatineau	Centre hospitalier Pierre-Janet Pavillon de Hull
08 Abitibi-Témiscamingue	Amos La Sarre  Rouyn-Noranda Val-d'Or	Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos Centre hospitalier La Sarre Centre hospitalier Saint-Jean (Macamic) Centre hospitalier Rouyn-Noranda Hôpital psychiatrique de Malartic

63. 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
09 Côte-Nord	Baie-Comeau Sept-Îles	Hôpital Le Royer Hôpital et centre d'hébergement de Sept-Îles
10 Nord-du-Québec	Chibougamau Kuujuaq	Centre de santé de Chibougamau Centre de santé Tulattavik de l'Ungava
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Cap-aux-Meules Chandler Gaspé Maria Sainte-Anne-des-Monts	Hôpital de l'Archipel 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 et Centre d'hébergement de Saint-Joseph
13 Laval	Laval	Établissement Leclerc Hôpital Cité de la Santé
14 Lanaudière	Joliette Repentigny	Centre hospitalier régional de Lanaudière Hôpital Pierre-Le Gardeur
15 Laurentides	Rivière-Rouge Sainte-Agathe-des-Monts Sainte-Anne-des-Plaines Saint-Jérôme	Centre de services de Rivière-Rouge Hôpital Laurentien Établissement Archambault Hôpital régional de Saint-Jérôme
16 Montérégie	Châteauguay Granby  Greenfield Park Longueuil Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield  Sorel-Tracy	Centre hospitalier Anna-Laberge Centre Providence (clinique externe) Hôpital de Granby Hôpital Charles LeMoine CSSS 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



## ANNEXE V

### 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 <sup>64</sup>

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	IVAC	Services de santé et de services sociaux	Autres matières <sup>65</sup>	SAS	CETM	Protection des personnes	Division SM	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Inventaire des dossiers																
31 mars 2009	4 359	791	8 618	736	601	124	15 229	1 572	22	1 594	968	898	1 866	121	59	18 869
31 mars 2008	4 354	734	8 213	681	560	146	14 688	1 422	24	1 446	1 397	846	2 243	128	57	18 562
31 mars 2007	4 563	818	7 161	540	526	110	13 718	1 296	22	1 318	569	835	1 404	145	83	16 668
Dossiers ouverts																
2008-2009	2 872	526	4 075	344	599	134	8 550	534	396	930	576	336	912	100	65	10 557
2007-2008	3 551	478	4 087	420	621	145	9 302	543	427	970	1 563	295	1 858	114	73	12 317
2006-2007	3 782	579	4 816	364	633	132	10 306	555	507	1 062	542	453	995	144	100	12 607
Dossiers fermés																
2008-2009	2 867	469	3 670	289	558	156	8 009	384	398	782	1 005	284	1 289	107	63	10 250
2007-2008	3 760	562	3 035	279	587	109	8 332	417	425	842	735	284	1 019	131	99	10 423
2006-2007	4 825	549	2 374	218	569	112	8 647	471	499	970	831	302	1 133	113	95	10 958
Fermetures – par décision																
2008-2009	1 258	256	1 735	128	332	53	3 762	384	117	501	721	39	760	72	32	5 127
2007-2008	1 551	349	1 388	107	365	32	3 792	417	135	552	622	41	663	97	56	5 160
2006-2007	2 425	304	1 067	105	346	31	4 278	471	165	636	660	69	729	82	55	5 780
Fermetures – par règlements/désistements																
2008-2009	488	128	693	61	226	103	1 699	-	281	281	283	239	522	35	31	2 568
2007-2008	424	139	578	36	222	76	1 475	-	290	290	113	231	344	33	43	2 185
2006-2007	667	95	553	40	223	81	1 659	-	334	334	170	228	398	31	40	2 462
Fermetures – par conciliation <sup>66</sup>																
2008-2009	1 121	85	1 242	100	-	-	2 548	-	-	-	1	6	7	-	-	2 555
2007-2008	1 785	74	1 069	136	-	1	3 065	-	-	-	-	12	12	1	-	3 078
2006-2007	1 733	150	754	73	-	-	2 710	-	-	-	1	5	6	-	-	2 716

64. L'importance et les spécificités des champs de compétence du Tribunal en santé mentale sont telles qu'il importe de présenter ces informations de façon distincte sous la Division de la santé mentale. Les données statistiques comparatives présentées à l'annexe VI, des pages 96 à 98 ont été redressées pour refléter cette nouvelle orientation.

65. Autres matières: accidents de travail, des victimes d'immunisation ou des sauveteurs et immigration.

66. 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.

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	IVAC	Services de santé et de services sociaux	Autres matières <sup>67</sup>	SAS	CETM	Protection des personnes	Division SM	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Audiences fixées <sup>68</sup>																
2008-2009	1 830	366	3 051	234	587	193	6 261	2 341	226	2 567	1 215	103	1 318	145	75	10 366
2007-2008	2 439	536	2 544	192	652	124	6 487	2 335	240	2 575	864	84	948	154	92	10 256
2006-2007	3 247	512	2 002	223	673	122	6 779	2 045	301	2 346	1 151	145	1 296	146	98	10 665
Audiences tenues																
2008-2009	1 098	201	1 691	132	356	104	3 582	1 893	125	2 018	726	41	767	94	39	6 500
2007-2008	1 367	285	1 472	105	370	68	3 667	1 758	139	1 897	619	34	653	86	45	6 348
2006-2007	1 851	262	1 093	113	384	50	3 753	1 710	180	1 890	792	46	838	98	58	6 637
Remises																
2008-2009	444	94	985	73	106	49	1 751	327	24	351	231	27	258	32	20	2 412
2007-2008	706	150	787	71	156	26	1 896	334	12	346	118	19	137	43	15	2 437
2006-2007	902	165	643	85	154	35	1 984	265	11	276	190	56	246	36	21	2 563
Audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement																
2008-2009	288	71	375	29	125	40	928	121	77	198	258	35	293	19	16	1 454
2007-2008	366	101	285	16	126	30	924	243	89	332	127	31	158	25	32	1 471
2006-2007	494	85	266	25	135	37	1 042	70	110	180	169	43	212	12	19	1 465
Autres séances <sup>69</sup>																
2008-2009	2 003	190	2 269	166	7	-	4 635	-	-	-	2 009	523	2 532	173	82	7 422
2007-2008	2 670	117	2 907	198	62	1	5 955	-	-	-	964	611	1 575	73	18	7 621
2006-2007	2 685	291	3 042	137	13	1	6 169	-	-	-	774	630	1 404	41	37	7 651
Appels du rôle																
2008-2009	15	-	-	-	2	-	17	-	-	-	1 531	450	1 981	155	79	2 232
2007-2008	52	-	-	-	53	-	105	-	-	-	881	578	1 459	-	-	1 564
2006-2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	497	580	1 077	-	-	1 077
Conférences de gestion																
2008-2009	1	-	264	2	2	-	269	-	-	-	54	8	62	-	-	331
2007-2008	-	-	1 280	15	5	-	1 300	-	-	-	-	3	3	-	1	1 304
2006-2007	35	6	1 993	45	12	1	2 092	-	-	-	-	-	-	-	-	2 092
Conférences préparatoires																
2008-2009	1	-	-	-	3	-	4	-	-	-	416	55	471	18	3	496
2007-2008	4	-	9	-	4	-	17	-	-	-	83	7	90	73	17	197
2006-2007	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	276	34	310	41	37	389
Séances de conciliation																
2008-2009	1 986	190	2 005	164	-	-	4 345	-	-	-	8	10	18	-	-	4 363
2007-2008	2 614	117	1 618	183	-	1	4 533	-	-	-	2	21	23	-	-	4 556
2006-2007	2 650	285	1 049	92	-	-	4 076	-	-	-	1	16	17	-	-	4 093

67. *Ibid.*, note 64, p. 95.

68. Somme des audiences tenues, des remises et des audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement. À l'exception des dossiers en attente de procès verbal en fin d'année.

69. 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-Appalache	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montréal	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
<b>Inventaire des dossiers</b>																			
31 mars 2009	540	430	1 678	580	734	5 722	429	191	148	27	458	455	-	1 149	1 082	1 283	323	-	15 229
31 mars 2008	518	522	1 078	517	689	3 246	427	267	164	28	496	808	641	1 257	1 161	2 218	464	187	14 688
31 mars 2007	529	562	995	422	637	3 277	389	259	146	25	426	694	573	1 180	1 056	1 961	418	169	13 718
<b>Dossiers ouverts</b>																			
2008-2009	280	276	690	337	434	2 047	261	125	84	21	224	501	348	703	615	1 226	291	87	8 550
2007-2008	303	300	757	357	447	2 155	268	171	104	22	236	485	408	831	658	1 402	302	96	9 302
2006-2007	376	394	837	342	453	2 603	294	220	89	13	274	517	453	876	731	1 415	307	112	10 306
<b>Dossiers fermés</b>																			
2008-2009	226	327	648	286	369	1 858	225	186	72	7	218	457	322	690	612	1 187	264	55	8 009
2007-2008	314	340	674	262	395	2 186	230	163	86	19	166	371	340	754	553	1 145	256	78	8 332
2006-2007	273	336	715	282	350	2 748	194	170	86	12	196	355	391	574	503	1 139	216	107	8 647
<b>Séances de conciliation tenues</b>																			
2008-2009	120	107	503	156	196	1 903	107	92	34	2	109	90	-	347	267	200	112	-	4 345
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
<b>Audiences tenues</b>																			
2008-2009	88	134	518	108	142	1 584	91	63	23	-	94	84	-	175	208	222	48	-	3 582
2007-2008	98	158	542	133	144	1 564	110	65	45	1	66	65	-	190	186	217	83	-	3 667
2006-2007	103	92	563	128	121	1 865	77	60	45	4	77	72	-	181	167	143	55	-	3 753

Régions d'ouverture des dossiers

Régions d'audience des dossiers

## VOLET RÉGIONAL - SECTION DES AFFAIRES SOCIALES / DIVISION DE LA SANTÉ MENTALE

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-Appalache	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
<b>Inventaire des dossiers</b>																			
31 mars 2009	37	45	87	60	38	818	74	44	5	4	24	35	19	39	83	158	24	-	1 594
31 mars 2008	38	34	75	55	30	762	71	37	6	4	20	34	17	39	68	136	20	-	1 446
31 mars 2007	35	35	71	52	24	667	72	36	7	2	22	19	17	34	77	129	19	-	1 318
<b>Dossiers ouverts</b>																			
2008-2009	19	34	104	33	38	390	42	12	7	-	14	45	12	17	55	94	14	-	930
2007-2008	18	25	103	41	43	421	38	20	11	2	17	50	9	27	29	104	12	-	970
2006-2007	30	44	118	25	31	425	54	28	8	-	18	42	22	19	50	124	24	-	1 062
<b>Dossiers fermés</b>																			
2008-2009	20	23	92	28	30	334	39	5	8	-	10	44	10	17	40	72	10	-	782
2007-2008	15	26	99	38	37	326	39	19	12	-	19	35	9	22	38	97	11	-	842
2006-2007	27	37	114	29	24	385	52	17	13	3	14	44	17	14	50	116	14	-	970
<b>Audiences tenues en CETM</b>																			
2008-2009	60	51	114	86	42	924	86	43	4	3	30	44	28	49	124	173	32	-	1 893
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
<b>Audiences tenues en LPP</b>																			
2008-2009	-	1	26	3	3	49	3	1	3	-	1	13	3	2	8	7	2	-	125
2007-2008	1	2	21	8	8	57	-	3	2	-	2	14	1	3	1	15	1	-	139
2006-2007	3	4	36	2	4	61	6	6	3	-	1	10	6	-	3	32	3	-	180
<b>Audiences totales tenues en santé mentale</b>																			
2008-2009	60	52	140	89	45	973	89	44	7	3	31	57	31	51	132	180	34	-	2 018
2007-2008	56	63	136	89	69	853	100	54	9	1	33	49	26	52	104	176	27	-	1 897
2006-2007	60	48	130	74	46	886	107	55	15	4	24	47	27	36	102	197	32	-	1 890

Régions d'ouverture des dossiers

Régions d'audience des dossiers

## VOLET RÉGIONAL - SECTION DES AFFAIRES IMMOBILIÈRES

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-Appalache	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2009	109	51	265	57	48	423	104	46	10	7	45	34	1	111	326	200	29	-	1 866
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
Dossiers ouverts																			
2008-2009	89	30	95	32	27	64	60	3	4	12	24	36	37	67	191	136	5	-	912
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
Dossiers fermés																			
2008-2009	43	32	181	31	65	417	71	20	15	-	11	26	48	40	116	169	4	-	1 289
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
Séances de conciliation tenues																			
2008-2009	2	3	4	-	2	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	18
2007-2008	-	2	2	-	6	3	1	-	-	-	-	-	-	1	6	2	-	-	23
2006-2007	-	-	9	1	2	1	1	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	17
Audiences tenues																			
2008-2009	8	21	82	20	37	393	46	15	7	-	2	4	11	10	42	67	2	-	767
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

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	Sagueny-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-Appalache 12	Laval 13	Lanaudière 14	Laurentides 15	Montérégie 16	Centre-du-Québec 17	Hors-Québec	Total
<b>Inventaire des dossiers</b>																			
31 mars 2009	5	3	18	5	5	49	5	4	-	-	1	4	-	18	7	45	11	-	180
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
<b>Dossiers ouverts</b>																			
2008-2009	6	5	9	5	8	23	1	2	1	1	2	14	4	14	8	47	15	-	165
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
<b>Dossiers fermés</b>																			
2008-2009	8	7	13	4	9	18	8	2	2	-	2	17	10	7	5	48	10	-	170
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
<b>Séances de conciliation tenues</b>																			
2008-2009	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2007-2008	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2006-2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>Audiences tenues</b>																			
2008-2009	5	2	26	0	9	52	3	1	1	-	-	2	-	1	2	22	7	-	133
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

Régions d'ouverture des dossiers

Régions d'audience des dossiers

## DOSSIERS TRAITÉS EN CONCILIATION <sup>70</sup>

Matière	Dossiers traités			Dossiers avec résultats						Dossiers en attente de résultats <sup>71</sup>					
	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009		2007-2008		2006-2007		2008-2009		2007-2008		2006-2007	
S.R. <sup>72</sup>	2 046	2 661	2 704	1 948	95,2 %	2 658	99,9 %	2 704	100,0 %	98	4,8 %	3	0,1 %	-	-
A.A. <sup>73</sup>	2 185	1 681	1 173	1 968	90,1 %	1 676	99,7 %	1 172	99,9 %	217	9,9 %	5	0,3 %	1	0,1 %
R.R. <sup>74</sup>	213	126	321	188	88,3 %	126	100,0 %	321	100,0 %	25	11,7 %	-	-	-	-
IVAC <sup>75</sup>	187	190	108	164	87,7 %	189	99,5 %	108	100,0 %	23	12,3 %	1	0,5 %	-	-
Autres <sup>76</sup>	-	1	-	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisc. <sup>77</sup>	6	2	4	5	83,3 %	-	-	4	100,0 %	1	16,7 %	2	100,0 %	-	-
Expro. <sup>78</sup>	10	21	15	10	100,0 %	15	71,4 %	13	86,7 %	-	-	6	28,6 %	2	13,3 %
STE	-	1	-	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>4 647</b>	<b>4 683</b>	<b>4 325</b>	<b>4 283</b>	<b>92,2 %</b>	<b>4 666</b>	<b>99,6 %</b>	<b>4 322</b>	<b>99,9 %</b>	<b>364</b>	<b>7,8 %</b>	<b>17</b>	<b>0,4 %</b>	<b>3</b>	<b>0,1 %</b>

	Dossiers fermés						Retour au rôle <sup>79</sup>					
	2008-2009		2007-2008		2006-2007		2008-2009		2007-2008		2006-2007	
S.R.	1 059	54,4 %	1 803	67,8 %	1 713	63,4 %	889	45,6 %	855	32,2 %	991	36,6 %
A.A.	1 162	59,0 %	1 074	64,1 %	745	63,6 %	806	41,0 %	602	35,9 %	427	36,4 %
R.R.	85	45,2 %	58	46,0 %	147	45,8 %	103	54,8 %	68	54,0 %	174	54,2 %
IVAC	87	53,0 %	135	71,4 %	69	63,9 %	77	47,0 %	54	28,6 %	39	36,1 %
Autres	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisc.	1	20,0 %	-	-	4	100,0 %	4	80,0 %	-	-	-	-
Expro.	6	60,0 %	12	80,0 %	11	84,6 %	4	40,0 %	3	20,0 %	2	15,4 %
STE	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>2 400</b>	<b>56,0 %</b>	<b>3 084</b>	<b>66,1 %</b>	<b>2 689</b>	<b>62,2 %</b>	<b>1 883</b>	<b>44,0 %</b>	<b>1 582</b>	<b>33,9 %</b>	<b>1 633</b>	<b>37,8 %</b>

	Accords						Désistements					
	2008-2009		2007-2008		2006-2007		2008-2009		2007-2008		2006-2007	
S.R.	920	86,9 %	1 522	84,4 %	1 410	82,3 %	139	13,1 %	281	15,6 %	303	17,7 %
A.A.	1 060	91,2 %	908	84,5 %	652	87,5 %	102	8,8 %	166	15,5 %	93	12,5 %
R.R.	49	57,6 %	31	53,4 %	75	51,0 %	36	42,4 %	27	46,6 %	72	49,0 %
IVAC	79	90,8 %	115	85,2 %	61	88,4 %	8	9,2 %	20	14,8 %	8	11,6 %
Autres	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisc.	1	100,0 %	-	-	4	100,0 %	-	-	-	-	-	-
Expro.	6	100,0 %	12	100,0 %	11	100,0 %	-	-	-	-	-	-
STE	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>2 115</b>	<b>88,1 %</b>	<b>2 590</b>	<b>84,0 %</b>	<b>2 213</b>	<b>82,3 %</b>	<b>285</b>	<b>11,9 %</b>	<b>494</b>	<b>16,0 %</b>	<b>476</b>	<b>17,7 %</b>

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. Le taux de fermeture 2008-2009 des dossiers en conciliation à 56 % est bon même s'il est inférieur à celui visé. Des événements circonstanciels peuvent expliquer ce résultat dont il en a été fait mention à l'objectif « Accroître le nombre de dossiers fermés à l'issue d'une conciliation et améliorer la célérité ».

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

71. 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.

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

73. A.A. : Assurance automobile.

74. R.R. : Régime de rentes.

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

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

77. Fisc. : Fiscalité municipale.

78. Expro. : Expropriation.

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



## 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 :

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



### En personne ou par la poste

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

#### *QUÉBEC*

##### **Tribunal administratif du Québec**

Secrétariat

575, rue Saint-Amable

Rez-de-chaussée

Québec (Québec)

G1R 5R4

#### *MONTRÉAL*

##### **Tribunal administratif du Québec**

Secrétariat

500, boulevard René-Lévesque Ouest

21<sup>e</sup> 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](mailto:tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca)

Vous pouvez également consulter notre site Internet : [www.taq.gouv.qc.ca](http://www.taq.gouv.qc.ca)

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

Le rapport annuel de gestion 2008-2009 du Tribunal administratif du Québec est disponible sur le site Internet : [www.taq.gouv.qc.ca](http://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 – 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-57032-5 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-57033-2 (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 : L'orange bleue | performance graphique Inc.

Achevé d'imprimer en octobre 2009

sur les presses de l'imprimerie Graphiscan Inc.

Québec (Québec)

Accord

Conciliation

Consensus

Justice

Règlement

Audience

Citoyen

Recours

DÉCISION

