

Célérité
Justice

Un tribunal spécialisé

Indépendance
Mission

Accessibilité
Impartialité

Respect

Collaboration

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009 - 2010



TRIBUNAL ADMINISTRATIF
du Québec

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^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

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

Le ministre de la Justice, procureur général et notaire général du Québec,

Jean-Marc Fournier

Québec, octobre 2010

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice, procureur général et notaire
général du Québec
Édifce Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du Québec pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

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

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef,

Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2010

▶▶▶▶▶ TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE, DIRECTRICE GÉNÉRALE ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF	4
2	DÉCLARATION DE FIABILITÉ	6
3	PRÉSENTATION DU TRIBUNAL	7
4	FAITS SAILLANTS	10
5	RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE	12
5.1	Enjeu 1 - Consolider la capacité d'action et accroître la vitalité du Tribunal	12
5.2	Enjeu 2 - Accroître la performance du Tribunal	18
5.3	Enjeu 3 - Faire face aux changements dans les domaines d'affaires et le volume de recours au Tribunal	21
5.4	Enjeu 4 - Assurer l'efficacité du Tribunal, faire valoir sa compétence et accroître sa notoriété dans le domaine de la santé mentale	24
6	RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	27
7	AFFAIRES TRAITÉES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT	33
7.1	Volume des dossiers en inventaire	33
7.2	Délais de procédure en vertu de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	34
7.3	Délais de procédure en vertu du <i>Code Criminel</i>	40
8	UTILISATION DES RESSOURCES	42
8.1	Ressources humaines	42
8.2	Ressources financières	43
8.3	Ressources informationnelles	44
9	EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	46
9.1	Accès à l'égalité à l'emploi	46
9.2	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	48
9.3	Allègement réglementaire et administratif	49
9.4	Éthique et déontologie	49
9.5	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	50
9.6	Développement durable	50
9.7	Plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées	50
9.8	Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	51
9.9	Diffusion des décisions du Tribunal	51
10	ÉTATS FINANCIERS	52

► ANNEXES

I	Organigramme au 31 mars 2010.	65
II	Juges administratifs, membres du Tribunal administratif du Québec	66
III	Statistiques opérationnelles	68
IV	Recours au Tribunal – Organismes ou personnes dont la décision peut être contestée	75
V	Réseau des villes d’audience et de conciliation – Statistiques	82
VI	Lieux d’audience pour les personnes gardées ou détenues	84
VII	Déclaration de services aux citoyens.	86
VIII	Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec	87

► LISTE DES TABLEAUX

1	Évolution du nombre de juges administratifs en poste.	12
2	Dossiers fermés en conciliation	24
3	Plaintes traitées	32
4	Mode de fermeture des dossiers.	34
5	Requêtes en indemnités selon l’article 114.1 de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	35
6	Délai moyen de réception des dossiers administratifs (en jours)	35
7	Délai moyen de la première séance de conciliation fixée (en mois).	36
8	Délai moyen pour les dossiers fermés en conciliation (en mois).	36
9	Délai moyen de la première audience fixée (en mois)	37
10	Délai moyen pour l’audience des dossiers devant être instruits d’urgence	37
11	Délai moyen pour l’audience des requêtes incidentes devant être instruites d’urgence	38
12	Délai moyen du délibéré pour les dossiers fermés (en jours)	39
13	Prolongation du délibéré	39
14	Délai moyen de traitement pour les dossiers fermés (en mois)	40
15	Délai moyen pour tenir les audiences à la commission d’examen des troubles mentaux	41
16	Répartition de l’effectif autorisé.	42
17	Effectifs en poste au 31 mars 2010	42
18	Produits et charges.	43
19	Embauche et représentativité	46
20	Locaux en région disponibles pour le Tribunal au 31 mars.	83
21	Pourcentage de jours où des audiences ou des séances de conciliation ont été tenues en région selon le lieu de rencontre	83

► FIGURE

1	Évolution du nombre de dossiers	33
---	---	----



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



C'est avec fierté que je présente le Rapport annuel de gestion 2009-2010 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 nous nous sommes fixés afin d'assurer aux citoyens l'accessibilité de la justice

administrative ainsi que la qualité et la célérité du processus de règlement de leur recours. Il fait état des résultats obtenus.

Le Tribunal est soucieux de s'acquitter efficacement de sa mission et de s'adapter à l'évolution des besoins et attentes des citoyens en matière de justice administrative et de services. Il cherche constamment à innover pour agir avec souplesse, rapidité et efficacité. Grâce à la collaboration de ses juges administratifs coordonnateurs, il effectue une gestion de l'instance pour faire progresser les dossiers et obtenir leur dénouement plus rapidement et à moindre coût. Dans toutes les matières qui s'y prêtent, la conciliation est de plus en plus utilisée pour régler les litiges, et ce, à la satisfaction des parties. Des efforts importants sont consacrés pour communiquer avec les citoyens dans un langage simple et clair ainsi que pour desservir celles et ceux qui souffrent d'un handicap, dans un souci de favoriser l'accès à la justice.

Depuis sa création en 1998, le Tribunal a relevé de multiples défis et a accompli des réalisations importantes. Il poursuit la consolidation des changements entrepris et continue à progresser. Pour s'acquitter efficacement de

sa mission et répondre aux obligations et aux objectifs fixés par le législateur, le Tribunal doit disposer des ressources humaines, financières et informationnelles requises. De grands enjeux se profilent à l'horizon à cet égard.

Depuis cinq ans, le nombre de dossiers que le Tribunal doit traiter est en hausse, particulièrement en matière d'assurance automobile et de troubles mentaux. Cette tendance à la hausse apparaît irréversible et est d'autant plus importante en raison des dossiers particulièrement complexes et exigeants. Le Tribunal a tenu compte de cette nouvelle réalité dans l'élaboration de son Plan stratégique 2008-2012 et a amorcé les adaptations organisationnelles requises pour y faire face. Un plan d'action a été élaboré pour arriver à résorber le surplus d'inventaire en assurance automobile. La Division de la santé mentale a été créée pour développer l'expertise et le savoir-faire dans ce domaine névralgique et pour arriver à répondre aux obligations légales prescrites.

Les dispositions de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., c. J-3) sont impératives pour le Tribunal et sa mission est d'assurer l'accès à la justice administrative pour les citoyens. En dépit de la réduction des ressources humaines et financières, le Tribunal a mis en place, depuis deux ans, des réformes administratives, dont la création de postes de juges coordonnateurs et l'optimisation des processus administratifs. Dans le contexte des contraintes financières et budgétaires qui lui sont imposées, le Tribunal a introduit un ensemble de changements administratifs qui lui a permis d'atteindre un niveau de performance maximale à la fois sur le plan de l'efficacité et de l'efficience.

Sans ressources additionnelles à différents niveaux (nombre de juges, budgets de déplacement de notre

tribunal itinérant et souplesse budgétaire pour certains postes), il sera difficile d'augmenter le nombre de dossiers à mettre au rôle, ce qui risque d'entraîner des délais de traitement. Ces délais pourraient souvent se traduire par un retard dans le versement d'une indemnité, d'une prestation, d'une aide ou d'une allocation et même par la prolongation d'une garde en Commission d'examen des troubles mentaux.

Le Tribunal devra réévaluer le nombre de villes et de lieux où il se rend pour tenir ses audiences, ce qui affecterait directement l'accès à la justice.

Le Tribunal est à une croisée des chemins. Pour demeurer efficace, efficient, prévisible en ce qui concerne les délais, conformément à sa mission, des choix déterminants devront bientôt être faits.

Depuis sa création, le Tribunal a contribué, par son expérience et son expertise, à l'évolution des pratiques en matière de justice administrative. De plus en plus connu à l'échelle nationale et internationale, le modèle de justice administrative mis en place au Québec est perçu comme performant et inspirant. Il nous importe de préserver cet héritage.

Les juges administratifs et le personnel du Tribunal ont à cœur de fournir une justice administrative de qualité,

accessible et efficace en dépit des contraintes et de la lourdeur croissante de la tâche. C'est grâce à leur travail et leur implication que le Tribunal a franchi la dernière année avec succès et qu'il progresse dans la réalisation de son plan stratégique. Je salue leur passion et leur détermination. Ils méritent mon admiration et mes félicitations.

Je tiens également à souligner la collaboration des représentants des organismes intimés, des hôpitaux chargés de la garde des personnes souffrant d'un trouble mental, des avocats et des représentants des parties ainsi que de multiples autres intervenants externes avec lesquels le Tribunal fait affaires afin de faciliter la gestion des recours, et ce, dans le respect de l'indépendance institutionnelle et juridictionnelle du Tribunal. Je les en remercie.



Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2010



►►►►► 2 DÉCLARATION DE FIABILITÉ

Les données et l'information contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité de l'information présentée 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 des mécanismes administratifs de contrôle afin d'assurer le suivi des opérations et de mesurer les résultats eu égard aux objectifs fixés. Les états financiers ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

À ma connaissance, le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Tribunal administratif du Québec décrit fidèlement sa mission, sa vision, ses valeurs, les objectifs fixés et les résultats atteints.

La présidente, directrice générale et juge administratif en chef,

Hélène de Kovachich

Québec, octobre 2010

▶▶▶▶▶ 3 PRÉSENTATION DU TRIBUNAL

Le Tribunal administratif du Québec a été institué par la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., c. J-3) qui fut adoptée par l'Assemblée nationale le 13 décembre 1996. Le Tribunal a été créé le 1^{er} avril 1998. Distinct de l'Administration publique et des tribunaux judiciaires, le Tribunal est une institution spécialisée et multidisciplinaire. Il exerce des compétences réparties dans divers secteurs : affaires sociales, affaires immobilières, affaires économiques ou territoire et environnement. Il décide des recours déposés par les citoyens à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et fixe les indemnités en cas d'expropriation. De plus, la Section des affaires sociales du Tribunal est désignée comme étant une commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*. Elle est ainsi 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 incapables de subir leur procès.

Le Tribunal est appelé à trancher un très grand nombre de recours qui mettent en jeu les intérêts financiers ou politiques de l'État en tant que partie au litige. Il a été créé pour simplifier l'accès à la justice administrative tout en offrant des garanties de neutralité. De façon plus concrète, le Tribunal contribue à la paix sociale en fournissant au citoyen un forum indépendant et impartial pour lui permettre de résoudre son litige avec les diverses autorités de l'Administration publique. Il est là pour écouter le citoyen et les décisions qu'il rend sont généralement finales et sans appel.

MISSION

Le Tribunal a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse faire valoir ses droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique en affaires sociales, immobilières,

économiques ou en territoire et environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

VISION

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

VALEURS

Pour le guider dans l'accomplissement de sa mission et dans la gouvernance de son institution, le Tribunal privilégie cinq valeurs institutionnelles qui s'adressent à chacune des personnes qui forment son équipe.

Justice

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

Respect

Faire preuve de courtoisie et d'écoute en tout temps

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

STRUCTURE 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, de la directrice générale adjointe et des gestionnaires des unités administratives.

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. C'est l'effort combiné de l'ensemble de ces ressources qui permet au Tribunal d'assumer pleinement ses fonctions.

STRUCTURE JURIDICTIONNELLE

Chaque section du Tribunal est sous la responsabilité d'un vice-président 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 et est responsable de la Division de la santé mentale.

La *Loi sur la justice administrative* prévoit que des responsabilités juridictionnelles et administratives 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 de concert avec la directrice générale adjointe, 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. Les vice-présidents représentent aussi leur section respective 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.

Les membres du Tribunal sont nommés durant bonne conduite depuis le 1^{er} janvier 2006. 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.

Juges administratifs coordonnateurs

La présidente a procédé à la désignation de neuf juges administratifs coordonnateurs, dont six à la Section des affaires sociales, un à la Division de la santé mentale et deux pour les Sections affaires immobilières, affaires économiques et territoire et environnement. Les juges coordonnateurs ont la responsabilité de s'assurer du cheminement rapide et efficace des recours ou des dossiers traités par le Tribunal, dans les matières et pour les régions sous leur responsabilité.

Ils apportent leur soutien aux vice-présidents afin de faire progresser certains dossiers particuliers vers leur mise au rôle. Ils aident à dénouer les situations problématiques en accompagnant les parties. Ils veillent à ce que le Tribunal utilise les outils appropriés, selon la nature et les particularités des dossiers en cause, pour arriver à les résoudre de manière satisfaisante et optimale. Par exemple, ils pourront procéder à des conférences de gestion ou à des conférences préparatoires pour faciliter la progression du dossier et le diriger en conciliation ou en audience.

Section des affaires sociales

Cette section a compétence à l'égard de 32 lois, y compris celles relatives à la Division de la santé mentale. Elle statue sur de multiples recours en matière d'indemnisation, de régimes de rentes, de sécurité et soutien du revenu, d'aide et d'allocations sociales, de services de santé et de services sociaux, d'éducation, de sécurité routière, 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.

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).

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). Dans le cas des 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*, la formation est constituée de trois juges administratifs, soit un avocat ou un notaire, un psychiatre, un travailleur social ou un psychologue.

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, 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 déclaré un verdict d'incapacité à subir leur procès, et ce, jusqu'à ce qu'elles soient jugées aptes à le subir ou que les plaintes ayant donné lieu au verdict d'incapacité soient abandonnées.

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 incapables, la Commission doit réévaluer leur condition mentale pour déterminer s'ils sont devenus aptes à subir leur procès à intervalles déterminés par la Loi. 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.

Section des affaires immobilières

Au 31 mars 2010, la Section des affaires immobilières avait compétence à l'égard de 17 lois. Toutefois, la très grande majorité des recours concerne la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., c. F-2.1) et la *Loi sur l'expropriation* (L.R.Q., c. E-24).

En matière de fiscalité municipale, elle statue sur les recours relatifs aux inscriptions figurant aux rôles d'évaluation foncière ou de la valeur locative. En ce qui a trait à l'expropriation, elle fixe les indemnités à verser en réparation des préjudices résultant directement des expropriations ainsi que les indemnités découlant de l'imposition de réserves pour fins publiques.

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.

Section du territoire et de l'environnement

La Section du territoire et de l'environnement a 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.

Section des affaires économiques

La Section des affaires économiques a compétence à l'égard de 37 lois. Elle statue principalement sur des litiges relatifs aux permis et aux autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

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



►►►►► 4 FAITS SAILLANTS

ASSURANCE AUTOMOBILE ET PROCESSUS DE CONCILIATION

Afin de résorber la hausse constante de l'inventaire en assurance automobile, le Tribunal a procédé à une caractérisation de chacun des dossiers en inventaire en matière d'assurance automobile. Une telle opération a permis de déterminer, pour l'ensemble des dossiers, s'ils étaient prêts à être fixés sur un rôle de conciliation ou d'audience, ou, à défaut, de cerner les raisons pour lesquelles ils étaient en attente.

Le Tribunal privilégie plus que jamais la conciliation comme mode de règlement des litiges. Les efforts investis tant dans la formation de ses juges administratifs et de son personnel que dans la sensibilisation des représentants des autorités administratives contestées témoignent de cette préoccupation et les résultats sont probants.

Le Tribunal a proposé systématiquement la conciliation dans tous les dossiers dont la nature s'y prêtait afin de faciliter le règlement de ces dossiers. Une lettre d'invitation à la conciliation, accompagnée d'un formulaire réponse à retourner dans un délai de 30 jours, a été ainsi transmise aux parties concernées. Des juges administratifs coordonnateurs ont été désignés afin d'exercer une gestion serrée de l'instance.

Une telle opération a permis la tenue de 2 136 séances de conciliation dans les dossiers en assurance automobile en 2009-2010, ce qui représente une augmentation de près de 7 % par rapport à l'année financière 2008-2009.

JUGES COORDONNATEURS ET GESTION DE L'INSTANCE

La présidente a procédé à la désignation de neuf juges coordonnateurs, dont six à la Section des affaires sociales, un à la Division de la santé mentale et deux pour

les Sections affaires immobilières, affaires économiques et territoire et environnement.

Les juges coordonnateurs ont la responsabilité de s'assurer du cheminement rapide et efficace des recours ou des dossiers traités par le Tribunal, dans les matières et pour les régions sous leur responsabilité.

Ils apportent leur soutien aux vice-présidents et au Secrétariat dans la gestion et la mise au rôle des dossiers. Ils aident à dénouer les situations problématiques en accompagnant les parties. Ils veillent à ce que le Tribunal utilise les processus appropriés, selon la nature et les particularités des dossiers en cause, pour arriver à les résoudre de manière satisfaisante et optimale. Par exemple, ils pourront procéder à des conférences de gestion ou à des conférences préparatoires pour faciliter la progression du dossier et le diriger en conciliation ou en audience.

PARTENARIAT

Dans le but d'optimiser l'utilisation des salles d'audience, le Tribunal a renouvelé, pour une durée de deux ans, son entente-cadre avec le ministère de la Justice et la Commission des lésions professionnelles concernant la mise en place d'un partenariat favorisant la tenue des audiences du Tribunal en région. Cette entente-cadre vise à déterminer les conditions générales relatives à l'utilisation des locaux des palais de justice ainsi que ceux de la Commission des lésions professionnelles.

RAYONNEMENT

Lors du congrès du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, tenu à Halifax du 28 mai au 4 juin 2009, la présidente et juge administratif en chef a agi à titre de conférencière.

Au cours de l'année, le Tribunal a contribué à l'organisation du 5e Congrès international du Conseil des tribunaux administratifs qui a eu lieu du 30 mai au 1er juin 2010. La participation active de certains juges administratifs, tout au long de l'année, a permis de développer et de maintenir des relations avec des experts internationaux.

Du 8 septembre 2009 au 13 septembre 2009, la présidente et juge administratif en chef a été invitée à participer au Congrès de l'Académie internationale des médiateurs à Londres à titre de conférencière et formatrice. Elle a prononcé une allocution portant sur la situation de la médiation judiciaire au Québec et sur la pratique de la conciliation au Tribunal. Des articles sur ces sujets ont également été mis à la disposition des participants. Le Congrès a réuni près de 90 membres provenant de 27 pays.

Les 17 et 18 septembre 2009, le président de la Commission d'examen des troubles mentaux a reçu à Québec les présidents des Commissions d'examen des

troubles mentaux des provinces et des territoires du Canada, dans le cadre de leur réunion annuelle. Cette rencontre de travail a permis 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.

Finalement, les 16 et 17 octobre 2009, des représentants du Tribunal ont participé à Paris aux premières assises internationales de la médiation judiciaire, assemblée constitutive de la Conférence internationale de médiation judiciaire (le CIMJ). Cet événement a rassemblé des personnalités (ministres, ambassadeurs, élus, magistrats, avocats, médiateurs et conciliateurs) de tous les pays autour des enjeux de la médiation.

►►►►► 5 RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

►►► 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

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

OBJECTIFS :

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

- *Définir les ressources requises en qualifiant et quantifiant les besoins*

Juges administratifs

Afin de réaliser sa mission, le Tribunal doit disposer d'un nombre suffisant de juges administratifs et de personnel qui peut les soutenir dans leurs tâches.

Le Tribunal effectue un suivi régulier de ses besoins de nomination de juges administratifs à temps plein et à temps partiel. Pour ce faire, il doit tenir compte du volume d'activités dans les diverses matières sous sa responsabilité et de la spécialisation requise des juges devant composer les formations chargées d'instruire et de décider des recours.

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 2010, 16 postes à temps plein et 6 postes à temps partiel étaient vacants. (Le plus bas seuil depuis la création du Tribunal.)

Par rapport à l'effectif total autorisé depuis sa création en 1998, le Tribunal a subi une réduction de près de 17 % des juges administratifs.

TABLEAU 1 ► ÉVOLUTION DU NOMBRE DE JUGES ADMINISTRATIFS EN POSTE

	À temps plein	À temps partiel	Total
Au 31 mars 2009	84	26	110
Au 31 mars 2010	81	25	106
Postes autorisés	97	31	128
Postes vacants au 31 mars 2010	16	6	22

Entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, le Tribunal a eu à composer avec le départ de six juges administratifs à temps plein (soit quatre départs à la retraite et deux décès) et de trois juges administratifs à temps partiel (soit deux départs à la retraite et un décès). Pendant la même période, il a accueilli trois nouveaux juges administratifs à temps plein et deux à temps partiel.

Plusieurs postes de juges administratifs seront à combler dans un avenir rapproché considérant le nombre de départs à la retraite prévus et la hausse importante du nombre de dossiers dans les matières nécessitant une expertise psychiatrique ou médicale.

Diverses actions ont été réalisées durant l'année afin de disposer, au registre des déclarations d'aptitudes, d'un nombre suffisant de personnes déclarées aptes à être nommées membres du Tribunal dans les diverses spécialisations pour répondre aux besoins. Entre autres, un concours de recrutement et de sélection d'avocats ou de notaires aptes à être nommés membres à temps plein du Tribunal a été complété. La liste des personnes déclarées aptes a été émise le 3 décembre 2009.

Par ailleurs, les procédures touchant la publication d'un appel de candidatures pour le recrutement et la sélection de psychiatres et de médecins aptes à être nommés membres à temps plein ou à temps partiel du Tribunal ont été amorcées. Pour accroître les moyens d'attraction de candidats médecins et de candidats psychiatres qualifiés, des démarches ont été entreprises auprès du Collège des médecins et de la Fédération des médecins spécialistes dans le but de faire connaître le Tribunal à leurs membres. De plus, un envoi personnalisé a été effectué à tous les psychiatres par l'entremise de leur fédération ainsi qu'aux médecins de la fonction publique du Québec.

Personnel de soutien

Par rapport à l'effectif total autorisé lors de sa création en 1998, le Tribunal a subi une réduction de près de 20 % du personnel assurant le soutien à l'activité juridictionnelle et administrative.

En 2009-2010, 34 personnes ont quitté le Tribunal, soit en raison d'une mutation ou d'un départ à la retraite. Selon les prévisions de retraite et les mesures actuelles de réduction, la diminution de l'effectif correspondra à près de 22 % d'ici 2012.

Afin de disposer, en temps opportun, des ressources qualifiées nécessaires à la réalisation de ses mandats, le Tribunal a entrepris une démarche de planification de la main-d'œuvre qui a permis de déterminer les départs prévisibles à la retraite et les emplois vulnérables pour procéder à l'inventaire des connaissances et mettre en œuvre des moyens facilitant le transfert de l'expertise.

Pour assurer l'évolution de la main-d'œuvre, le Tribunal a pris les mesures suivantes :

- accompagnement du personnel dans sa préparation aux concours de promotion visant à constituer des listes de candidatures pour répondre aux besoins de la main-d'œuvre;
- élaboration de plusieurs profils de compétence servant au recrutement, à la formation et à la progression de carrière au sein de l'organisation;
- constitution d'un coffre à outils destiné aux gestionnaires pour les aider, lors de la dotation d'emplois et faciliter l'intégration du nouveau personnel.

Ressources matérielles

Le Tribunal a amélioré ses équipements de visioaudience et de visioconférence de façon à mieux soutenir ses activités et à répondre à ses besoins croissants de disposer de tels équipements dans un contexte d'obligation de célérité et de restrictions budgétaires.

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

- ***Prendre divers moyens permettant de hausser la connaissance et la perception que le Tribunal est une institution distincte, indépendante et impartiale***

Un protocole d'introduction d'une audience, adapté selon la matière, a été rédigé dans le but de rappeler systématiquement le rôle du Tribunal et de ses juges administratifs et leur neutralité par rapport aux parties ainsi que d'expliquer succinctement le mode de déroulement de l'audience.

Par ailleurs, le Tribunal affirme son indépendance par rapport aux organismes étatiques et en rappelle l'importance pour la crédibilité de l'institution et de la justice à différents forums. Au cours de la dernière année, il l'a fait notamment lors d'activités organisées par le Barreau du Québec, l'Institut canadien, la Conférence des juges administratifs, le Conseil des tribunaux administratifs canadiens ainsi que lors des travaux du groupe de travail interministériel sur la psychiatrie légale et le comité de liaison ministère de la Justice (MJQ), Commission d'examen des troubles mentaux (CETM) et Comité d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Dans le cadre de la Semaine de la justice, le Tribunal a participé à une Journée portes ouvertes regroupant plusieurs intervenants et partenaires du réseau de la justice au Québec. Cette journée a eu lieu le 4 avril 2009 au Palais de justice de Joliette. Il a profité de cet événement public pour mieux se faire connaître.

Refonte du site Internet

Au printemps 2009, le Tribunal a amorcé la troisième phase de développement de son site Internet. L'objectif est de le moderniser et de l'enrichir en le faisant évoluer d'un mode informatif vers un mode interactif. Cette nouvelle étape s'inscrit dans la continuité de la démarche déjà entreprise qui repose sur la simplification et l'enrichissement des contenus du site et vise à compléter l'information diffusée dans la vidéo d'information avec la collaboration d'Éducaloi. De plus, il sera conçu de façon à permettre l'accessibilité aux personnes handicapées.

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

OBJECTIFS :

Assurer la transmission et le développement des connaissances

- ***Mettre en œuvre le plan d'action de transmission et le développement des connaissances***

En collaboration avec les comités de formation en place dans chacune des sections du Tribunal, le comité de formation des juges administratifs a procédé à l'analyse des besoins de formation et il a développé et mis en œuvre un programme de formation permanente qui prend en considération leurs spécialisations et les particularités des divers domaines dans lesquels ils travaillent.

Un calendrier de formation sur deux ans, offrant une gamme variée d'activités, a été établi. Des contacts ont été maintenus avec les autres tribunaux et les cours de justice, la Conférence des juges administratifs du Québec, le Conseil des tribunaux administratifs canadiens, le Secrétariat aux emplois supérieurs et les organismes qui offrent de la formation pour favoriser le développement et l'accès à des cours de qualité adaptés aux fonctions des juges administratifs et à leur contexte d'intervention. Finalement, le Tribunal a mis en place des mécanismes pour obtenir la reconnaissance des formations données en milieu de travail par le Barreau du Québec et, le cas échéant, par les divers ordres professionnels concernés.

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

- ***Réaliser des actions en lien avec la Politique de développement des compétences du personnel engagé en fonction de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c.F -3.1.1)***

Pour l'année 2009-2010, près de 102 employés ont bénéficié de 2 005 heures de formation correspondant à 3 % de la masse salariale du Tribunal, dépassant ainsi l'objectif de 1 % établi par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (L.R.Q., c.D-7.1).

Conserver et attirer les meilleurs

- ***Proposer des mesures institutionnelles d'attraction et de rétention du personnel***

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures utilisées par le Tribunal pour favoriser le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre. En 2009-2010, pour attirer les jeunes et faire connaître le Tribunal dans les cégeps et les universités, le Tribunal a engagé 5 stagiaires et 25 étudiants, à raison de 14 heures par semaine pendant l'année scolaire et à temps complet pendant la période estivale.

Par ailleurs, des démarches ont été effectuées auprès du Collège des médecins et de la Fédération des médecins spécialistes pour faire connaître le Tribunal à leurs membres et les inciter à poser leur candidature pour un poste de juge administratif.

- ***Actualiser et consolider le programme d'accueil, de formation et de transfert des connaissances***

Le programme d'accueil et de formation des juges administratifs nouvellement nommés au Tribunal a été revu et enrichi pour faciliter l'intégration à leur environnement de travail et l'acquisition des connaissances et des habiletés reliées à leurs nouvelles fonctions.

Par ailleurs, les mesures d'attraction mises de l'avant et l'intérêt accordé à la personne sont autant d'éléments qui justifient la pertinence d'offrir à tout nouvel employé un accueil de qualité. Il est essentiel de mettre en place les conditions favorables d'intégration tant à la tâche qu'au sein de l'organisation. En 2009-2010, le Tribunal a ajouté à son programme d'accueil institutionnel pour le nouveau personnel une présentation sur l'éthique ainsi que sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Les profils de compétence décrits depuis 2008 dans plusieurs descriptions de corps d'emplois de soutien à l'activité juridictionnelle permettent d'établir des plans de formation qui assurent au Tribunal que son personnel possède les compétences requises pour rendre des services de qualité à sa clientèle.

Au début de l'année 2009-2010, le Tribunal a procédé à l'identification des emplois uniques afin de développer prioritairement une stratégie du transfert des connaissances. En collaboration avec les titulaires en poste, le personnel du Service des ressources humaines a amorcé la cartographie des connaissances afin de favoriser le transfert de l'expertise et de réduire la vulnérabilité de l'organisation.

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

OBJECTIFS:

Améliorer les communications internes et le climat de travail

• Faciliter et intensifier les communications internes

Dans le cadre de nouvelles pratiques privilégiant la concertation, le Tribunal a organisé, le 8 décembre 2009, une rencontre avec toutes les agentes de secrétariat du Tribunal afin qu'elles puissent échanger sur leur savoir et leur expertise. Des réunions du comité de coordination au Secrétariat ont été tenues sur une base régulière afin de renforcer la synergie d'équipe, d'uniformiser les pratiques, d'assurer la qualité des suivis opérationnels et d'évaluer périodiquement l'atteinte des objectifs visés.

En lien avec le risque d'une pandémie de la grippe A(H1N1), le Tribunal n'a pas ménagé ses efforts pour donner à ses employés le maximum d'informations touchant ce sujet. Un comité de crise a été formé afin d'établir les actions à entreprendre pour faire face à la pandémie. Un plan de continuité des activités et un plan de communication ont été élaborés. Des bulletins d'information ont été publiés et des séances d'information ont été tenues afin de faciliter les échanges et de démystifier les problématiques. Un espace d'information et de communication a été également mis en ligne sur la page d'accueil du site intranet.

Valoriser la collaboration, la responsabilisation et le travail d'équipe

• *Encourager le travail en équipe et la coordination des projets*

Dans le but de valoriser le travail d'équipe et son importance dans l'atteinte des objectifs organisationnels, le Tribunal a poursuivi son programme d'encouragement à la synergie d'équipe. Au total, 72 personnes ont bénéficié de ce programme au cours de la dernière année.

La présidente a également instauré la Tournée de la présidente, ce qui lui a permis de rencontrer l'ensemble du personnel, réparti dans les différentes directions du Tribunal, à Québec et à Montréal, afin d'échanger avec lui et d'être à l'écoute de ses préoccupations.

Elle a également mis en place et tenu des minicaucus conjoints avec les juges administratifs, lesquels constituent des forums privilégiés de formation et de communication.

Toujours dans un souci de conjuguer les efforts de tous vers l'atteinte de la mission du Tribunal, les vice-présidents de chaque section tiennent périodiquement des rencontres statutaires avec leurs juges administratifs.

• *Instaurer une culture d'efficience et d'efficacité*

L'évaluation du rendement est un des outils privilégiés de mise en œuvre de la stratégie organisationnelle du Tribunal axée sur la qualité, la célérité et l'accessibilité. C'est une façon de susciter l'adhésion de tous les employés et d'encadrer leurs efforts pour assurer une contribution optimale. Le processus d'évaluation du rendement permet également de traduire les priorités et les objectifs stratégiques de l'organisation par des attentes claires pour l'individu, de disposer d'un moyen de responsabiliser et de mobiliser le personnel et de mieux cerner la contribution attendue de chacun. Pour faciliter cet exercice, le Tribunal s'est doté d'un coffre à outils destiné aux gestionnaires, notamment pour soutenir la rédaction des attentes.

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

Par une activité de reconnaissance, tenue les 3 et 17 avril 2009, respectivement à Québec et à Montréal, le Tribunal a souligné de manière particulière la contribution des personnes qui ont accumulé 25 années de service au sein de la fonction publique québécoise et de celles qui ont pris leur retraite au cours de l'année 2009. Par ailleurs, le Tribunal a souligné, tout au long de l'année, les réalisations accomplies par la publication de communiqués et de nouvelles dans son site intranet.



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

OBJECTIFS :

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

- *Moderniser les processus au Secrétariat*

Depuis l'été 2008, le Tribunal expérimente deux projets pilotes d'organisation du travail pour le Secrétariat de Québec et de Montréal. Ces projets sont réalisés dans le but de déterminer le mode de fonctionnement optimal en tenant compte de la modernisation en cours et de la capacité d'une nouvelle structure à soutenir les changements à venir à la lumière des constats effectués.

- *Mener un chantier visant à optimiser et à documenter l'ensemble des processus du Tribunal.*

Le Tribunal a poursuivi son chantier de modernisation ayant pour but d'optimiser l'ensemble des processus reliés aux activités juridictionnelles et de maximiser l'apport des technologies de l'information au soutien des opérations. À court terme, il a accordé la priorité aux mesures permettant d'accroître la performance dans sa prestation de services. Les actions réalisées sont présentées plus en détail à l'objectif Moderniser et intégrer les systèmes et les processus de l'Axe d'intervention 2.

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

- *Réaliser des actions visant à consolider le fonctionnement de la coordination*

Soucieuse d'accroître l'efficacité et l'efficience du processus juridictionnel et de faciliter la gestion des dossiers dans toutes les sections et dans les diverses matières à l'égard desquelles le Tribunal a compétence, la présidente a procédé à la désignation de neuf juges coordonnateurs. Ceux-ci ont la responsabilité de faciliter le cheminement rapide et efficace du bassin de dossiers qui leur est confié et de contribuer à leur aiguillage pour éviter les difficultés pouvant se présenter et si des difficultés se présentent, pour les résoudre promptement. À ce titre, chaque juge coordonnateur apporte un soutien précieux au vice-président de la section à laquelle il est rattaché ou, selon le cas, au juge président la Commission d'examen des troubles mentaux ainsi qu'à la Secrétaire et au personnel de la Direction du secrétariat du Tribunal.

- **Améliorer les lieux d'audience en particulier dans les hôpitaux**

La Division de la santé mentale tient des audiences dans les 50 hôpitaux désignés par arrêté ministériel du ministre de la Santé et des Services sociaux. Les juges administratifs s'y déplacent régulièrement pour tenir des audiences. Il est important que les gestionnaires des hôpitaux désignés connaissent la nature de leur statut et les responsabilités qui s'y rattachent afin d'offrir les services attendus.

Le Tribunal doit parfois siéger dans des hôpitaux qui ne figurent pas sur la liste établie par arrêté ministériel. Elle doit être mise à jour et nous proposons de la diminuer par souci d'efficacité et d'efficience.

Le Tribunal doit s'assurer que les juges administratifs et les différentes parties disposent de locaux adéquats et de l'équipement requis afin de faciliter la bonne conduite des audiences. Ainsi, les contacts établis avec les personnes responsables des départements psychiatriques de différents hôpitaux ont permis d'améliorer quatre lieux d'audience.

- **Sensibiliser tout le personnel et les juges administratifs à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information dans leurs actions**

Au cours de l'année financière, des séances de formation ont été offertes par la Direction des affaires juridiques au personnel du Secrétariat ainsi qu'aux nouveaux juges administratifs. De plus, le comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels s'est réuni à quelques occasions afin de discuter de sujets touchant la sécurité de l'information, la sécurisation des courriels, la formation aux nouveaux employés et la perte ou le vol de renseignements personnels.

Le 29 novembre 2009, une nouvelle section Diffusion de l'information a été mise en ligne sur le site Internet du Tribunal. Cette section a été créée afin de se conformer au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (D.408-2008. G.O.,2081), lequel oblige les ministères et les organismes gouvernementaux à diffuser certains documents qu'ils détiennent au bénéfice des citoyens. Elle offre un accès direct aux différents documents prescrits par le Règlement.

Pour veiller à une gestion rigoureuse et optimale, le vice-président et juge administratif en chef adjoint à la Section des affaires immobilières a été nommé à titre de responsable de la sécurité de l'information. Différents travaux ont été entrepris en vue de la mise en œuvre de processus formels de gestion intégrée et d'amélioration continue de la sécurité de l'information au Tribunal. Les nouveaux membres du comité de gouvernance ont été nommés et commenceront leurs travaux au cours de l'automne 2010.

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:

Moderniser et intégrer les systèmes et les processus

- **Moderniser les systèmes et applications informatiques**

Le Tribunal a connu un accroissement important du volume de dossiers à traiter et une réduction de ses effectifs. Cette situation difficile jumelée à l'urgence d'agir en raison de la désuétude de ses systèmes informatiques requiert

des travaux pour définir son plan de modernisation. Celui-ci cible principalement l'optimisation de l'ensemble de ses processus opérationnels et la maximisation de l'apport des technologies de l'information au soutien des opérations afin de maintenir une performance organisationnelle et de demeurer à l'avant-garde.

Le Tribunal mise sur une utilisation judicieuse des nouvelles technologies de l'information et des communications telles que l'exploitation des avantages de l'information numérique et la mise en place de l'infrastructure nécessaire à la prestation électronique de services. Prioritairement, le Tribunal a réalisé une mise à niveau de sa salle des serveurs principale ainsi qu'un rehaussement de son parc informatique afin d'assurer la continuité du service pour les activités quotidiennes. Ces réalisations sont les assises à la modernisation des systèmes de mission. Compte tenu de sa capacité organisationnelle limitée et du contexte du marché (rareté des ressources en technologie de l'information, augmentation substantielle des coûts, etc.), le Tribunal a amorcé des travaux pour déterminer la portée et pour planifier les actions à réaliser afin de répondre adéquatement à ses besoins d'affaires.

Une analyse et des essais opérationnels sont en cours afin de permettre le transfert de la version numérique des dossiers administratifs de la Société d'assurance automobile du Québec.

Des améliorations au système de traitement des dossiers ont été apportées pour générer, de façon électronique, l'invitation à la conciliation et le formulaire de réponse dans les dossiers d'assurance automobile. Le procès-verbal de conciliation a été uniformisé pour le rendre applicable à toutes les sections. De plus, le plumeau a été modifié afin qu'il fournisse l'information sur les correspondances émises et transmises par le Tribunal aux parties, ce qui évite de générer et de classer la correspondance papier au dossier physique, le tout dans un objectif d'efficacité et d'efficience.

Axe d'intervention 3

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

OBJECTIF:

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

- **Identifier les domaines ou matières pouvant faire l'objet d'ententes de partage de services ou de partenariat**

Le Tribunal a renouvelé, pour une durée de deux ans, son entente-cadre avec le ministère de la Justice et la Commission des lésions professionnelles concernant la mise en place d'un partenariat favorisant la tenue des audiences et des séances de conciliation du Tribunal en région. Cette entente-cadre vise à déterminer les conditions générales relatives à l'utilisation des locaux des palais de justice et de la Commission des lésions professionnelles.

Le ministère de la Justice encourage une utilisation optimale des palais de justice. Il rend disponibles des salles au Tribunal pour la tenue de ses audiences en région en priorisant toutefois l'exercice des activités des tribunaux judiciaires. Quant à la Commission des lésions professionnelles, elle loue les espaces disponibles dans ses bureaux régionaux ou locaux selon une grille tarifaire rendant ainsi disponibles des salles d'audience pour le Tribunal.

Par ailleurs, le Tribunal a signé une entente de services pour permettre à la Commission d'accès à l'information d'occuper temporairement un espace vacant dans l'édifice Lomer-Gouin, situé à Québec.



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

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

OBJECTIFS:

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

- *Adapter la capacité organisationnelle du Tribunal en fonction du volume de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques*

Afin d'assurer un suivi optimal de l'inventaire des dossiers dans les différentes matières, le Tribunal a amorcé l'amélioration de son système d'information de gestion afin de disposer d'un état de situation plus détaillé permettant de savoir à quelle étape est rendu chacun des recours et d'analyser l'évolution de la situation. Le Tribunal pourra ainsi réagir plus rapidement, s'adapter et mieux cibler ses interventions.

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

- *Définir les moyens à mettre en place pour faciliter le redéploiement des ressources, lorsque requis*

Le Tribunal encourage une polyvalence accrue de ses juges administratifs afin de faciliter le redéploiement des ressources en fonction de l'évolution du volume des recours et des besoins du Tribunal. Cette polyvalence lui donne la possibilité d'effectuer une rotation sur le plan des assignations tout en respectant les spécialisations.

C'est dans cet esprit que le Tribunal a fourni une formation de base et une plus avancée à ses juges administratifs pour développer leurs connaissances et habiletés en conciliation. De même, il a fourni une formation en santé mentale à tous les juges administratifs de la Section des affaires sociales intéressés à travailler en ce domaine. Les juges administratifs des sections des affaires immobilières, territoire et environnement et affaires économiques ont aussi été amenés à partager les connaissances de leur domaine respectif.

Finalement, un plan de polyvalence chez le personnel de soutien du Secrétariat a été expérimenté afin de répondre adéquatement à des fluctuations importantes de volume de dossiers. Il permet, de plus, d'assurer une continuité des services lors des départs à la retraite du personnel. Bien que ce plan soit encore dans sa phase d'expérimentation, les résultats obtenus jusqu'à présent sont positifs et seront pris en compte dans l'organisation du travail du Secrétariat.

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

• ***Mettre en œuvre le plan d'action en assurance automobile***

Au cours de l'année financière 2009-2010, des échanges ont eu lieu avec des représentants de la Société de l'assurance automobile du Québec afin que, conjointement et dans le respect des expertises spécifiques, les efforts contribuent à diminuer l'inventaire des dossiers en assurance automobile. Entre autres, le Tribunal a sensibilisé les représentants sur l'importance de la qualité des dossiers transmis, notamment en ce qui a trait à l'indexation et à la numérisation.

Le Tribunal a aussi procédé à une analyse de caractérisation de chacun des dossiers afin de gérer efficacement l'inventaire, d'identifier les dossiers présentant des difficultés particulières et de voir, de concert avec le vice-président et les juges administratifs coordonnateurs, à les faire progresser. Un outil informatique est en développement pour faciliter la mise à jour, la consultation et l'analyse des informations obtenues. Ces travaux ont permis de déterminer, pour chacun des dossiers, s'il était prêt à être fixé sur un rôle de conciliation ou d'audience et de constituer conséquemment des bassins de dossiers en fonction des étapes de cheminement.

Les processus de travail au Secrétariat du Tribunal ont été ajustés afin de mieux caractériser les dossiers et de systématiser le suivi de leur évolution. La gestion des recours a été resserrée en établissant des délais cibles à respecter dans le processus de mise au rôle (étapes de traitement).

De plus, le Tribunal a proposé systématiquement la conciliation dans tous les dossiers ayant certains critères afin d'en faciliter le règlement. Le nombre de rôles de conciliation a été augmenté en conséquence. Une lettre d'invitation à la conciliation est ainsi transmise aux parties dès l'analyse du dossier. En l'absence de réponse dans un délai de 30 jours, le dossier est automatiquement fixé au rôle d'audience. Cette opération a permis la tenue de 2 136 séances de conciliation dans les dossiers en assurance automobile en 2009-2010, ce qui représente une augmentation de près de 7 % par rapport à l'année financière 2008-2009.

Finalement, les juges administratifs coordonnateurs contribuent à assurer une gestion serrée de l'instance. En cas de difficultés, ces derniers veillent à prendre des mesures auprès des procureurs et des parties afin de faire progresser les dossiers vers la conciliation ou l'audience, notamment en tenant des conférences de gestion.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

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

Axe d'intervention

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

OBJECTIF:

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

• **Promouvoir la conciliation**

Prévue par la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., c.J-3), la conciliation est un mode de règlement à l'amiable. Depuis le 1er janvier 2006, à la réception du dossier administratif, le Tribunal doit offrir aux parties la possibilité de participer à des séances de conciliation, si la matière et les circonstances d'une affaire le permettent. Les séances de conciliation sont généralement tenues sur une base volontaire. La présidente du Tribunal, ou le vice-président responsable de la section concernée, peut convoquer une première séance de conciliation. Les parties sont alors obligées d'y participer. Cette séance peut être convoquée dans le cas d'un recours portant sur une décision réclamant des prestations indûment reçues en matière de sécurité du revenu, d'un recours portant sur une décision fondée sur l'état d'invalidité d'une personne en matière de régime de rentes, ou enfin, d'un recours en matière d'indemnisation en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile* (L.R.Q., c.A-25).

De plus, à tout moment durant l'audience, mais avant le délibéré, le juge administratif peut, du consentement des parties, décider de tenir lui-même une séance de conciliation ou les référer à un autre juge administratif désigné par le Tribunal.

L'accord obtenu lors d'une conciliation présidée par un juge administratif devient exécutoire et met fin au litige comme une décision du Tribunal sans qu'il soit nécessaire que la décision soit entérinée par le Tribunal. Si aucun accord n'est obtenu ou s'il persiste un litige, le dossier est référé au rôle régulier pour audience. Ce dossier est par la suite entendu par une formation de juges administratifs du Tribunal autre que le ou les conciliateurs.

Comme la conciliation prend de plus en plus d'importance au Tribunal et nécessite une évolution des façons de faire, un comité de conciliation regroupant des juges administratifs de différentes sections a été constitué. Il a pour mandat :

- d'identifier les besoins liés à la formation en conciliation et d'en assurer le suivi;
- de contribuer à l'optimisation des façons de faire;
- de veiller à la cohérence et à la prévisibilité des processus pour les utilisateurs;
- d'explorer les possibilités d'harmonisation des pratiques;
- de préciser les exigences déontologiques particulières liées à la conciliation;
- de développer des moyens d'évaluation à des fins formatives adaptées à la conciliation.

Le Tribunal encourage la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent. Entre autres, des initiatives ont été prises pour favoriser un usage accru dans les dossiers relatifs aux services de garde, à l'expropriation et à la fiscalité municipale. De plus, pour accroître la possibilité d'arriver à un accord, le Tribunal a convenu avec la Régie des rentes du Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de la présence d'un médecin lors de séances de conciliation portant sur des dossiers comportant des questions médicales.

Le tableau 2 présente le pourcentage (%) de dossiers traités en conciliation et fermés à cette étape.

TABEAU 2 ► DOSSIERS FERMÉS EN CONCILIATION

MATIÈRES	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
AFFAIRES SOCIALES						
Assurance automobile	1 272	61,1 %	1 162	59,0 %	1 074	64,1 %
Indemnisation des victimes d'actes criminels	62	55,9 %	87	53,0 %	135	71,4 %
Régime de rentes	115	43,6 %	85	45,2 %	58	46,0 %
Sécurité du revenu	701	48,3 %	1 059	54,4 %	1 803	67,8 %
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	6	85,7 %	-	-	1	100 %
AFFAIRES IMMOBILIÈRES						
Fiscalité	0	0 %	1	20 %	-	-
Expropriation	7	63,6 %	6	60 %	12	80 %
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	-	-	-	-	1	100 %



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:

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

• Assurer une relève et la transmission des savoirs en santé mentale

La Commission d'examen des troubles mentaux a pour fonction de rendre des décisions concernant les personnes qui, ayant été accusées d'un délit criminel, ont été jugées inaptes à subir leur procès ou qui, ayant subi leur procès, ont fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux. Ces responsabilités sont assumées par la Division de la santé mentale de la Section des affaires sociales du Tribunal. Cette division assume, de plus, la responsabilité des recours en matière de protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

Une communication permanente s'effectue ainsi entre la Section des affaires sociales et la Division de la santé mentale afin de favoriser la mobilité des juges administratifs et de permettre une affectation permanente ou temporaire.

Tout au long de l'année, des activités de formation ont lieu pour maintenir les acquis et accroître les connaissances et les compétences des juges administratifs en ces matières. Ces activités ont été réalisées lors de la réunion annuelle des présidents délégués, des assemblées de la Commission et du Tribunal et des caucus conjoints avec les autres sections.

Axe d'intervention 2

L'optimisation des processus et des façons de faire

OBJECTIF :

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

- ***Revoir la structure d'organisation du travail et les processus en santé mentale***

Un juge administratif a été désigné pour agir à titre de juge administratif coordonnateur pour la région de Montréal afin d'aplanir les difficultés et les problématiques vécues à l'égard des accusés et des multiples intervenants de cette région. De plus, un technicien en droit a été désigné pour prêter assistance au président de la Commission d'examen des troubles mentaux dans l'organisation du travail et la gestion des assignations.

Un comité de travail a été mis sur pied pour améliorer le procès-verbal d'audience et de décision. Il a comme objectifs d'intégrer les modifications qui ont été apportées au *Code criminel* et d'apporter les changements résultant de la jurisprudence. Ces changements vont permettre d'atteindre une plus grande cohérence dans l'activité juridictionnelle par l'harmonisation des dispositifs. De plus, des travaux ont donné lieu à un nouveau processus de traitement des demandes de remise qui sera mis en application dans la prochaine année. Le Tribunal a aussi entrepris des travaux visant l'élaboration d'un aide-mémoire permettant d'informer le personnel hospitalier sur le mandat du Tribunal en matière de garde en établissement et ses besoins pour tenir l'audience et rendre sa décision. Les travaux concernant l'aide-mémoire se poursuivront dans la prochaine année.

- ***Proposer au ministre de la Santé et des Services sociaux la réévaluation de la liste des hôpitaux désignés particulièrement sur l'île de Montréal***

Dans le cadre du Plan d'action en santé mentale 2005-2010, portant sur l'organisation provinciale des services en psychiatrie légale, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en place le Comité de travail interministériel sur la prestation des services de psychiatrie légale relevant du *Code criminel* et composé des représentants des principales organisations intéressées.

La Commission d'examen des troubles mentaux a collaboré aux travaux du comité dont le mandat est de dresser un portrait et un bilan de la situation actuelle en psychiatrie légale. La Commission d'examen des troubles mentaux a eu l'occasion de faire une présentation de la Commission au comité et d'y exposer les problèmes vécus avant, pendant et après l'audience. Des pistes de solution ont également été abordées. La Commission d'examen des troubles mentaux a ainsi eu l'occasion de côtoyer divers partenaires (juges, intervenants sociaux, médecins, gestionnaires d'hôpitaux) pour les sensibiliser aux travaux de la Commission et la nécessité d'obtenir leur collaboration.

Axe d'intervention 3

Un leadership accru à l'égard de divers intervenants

OBJECTIF:

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

- ***Exercer un leadership informatif à l'égard des intervenants et des avocats des accusés***

Au cours de l'année financière, outre le Comité de travail interministériel sur la prestation des services de psychiatrie légale, diverses tribunes ont été offertes à la Commission d'examen des troubles mentaux afin de faire connaître son mandat et ses services.

- **Comité de liaison entre les centres d'aide aux victimes d'actes criminels et la Commission d'examen des troubles mentaux et le ministère de la Justice**

Le Comité de liaison se veut un lieu de concertation et de collaboration entre les trois entités en vue de favoriser, de manière générale, l'application des dispositions du *Code criminel* ayant trait aux victimes. Il a pour mandat d'établir un mécanisme de transmission d'information à caractère public de la Commission aux centres d'aide aux victimes d'actes criminels, d'échanger sur les moyens permettant la présence de la victime aux audiences de la Commission ainsi que de développer des formes de communication des déclarations de victimes aux audiences de la Commission ou au dossier de l'accusé.

- **Table intersectorielle en psychiatrie légale de Montréal**

La Table intersectorielle a pour mandat de faire connaître aux acteurs issus des milieux de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique ou encore aux organismes communautaires ou autres, l'offre de services en psychiatrie légale sur le territoire de Montréal.

- **Rencontre annuelle des présidents des commissions d'examen des troubles mentaux du Canada**

Les 17 et 18 septembre 2009, le Tribunal recevait les présidents des commissions d'examen des troubles mentaux du Canada, dans le cadre de leur réunion annuelle. Cette rencontre de travail a donné lieu à des échanges fructueux sur de nombreux sujets d'intérêt, notamment sur les politiques concernant la publication des décisions des commissions d'examen ainsi que sur le projet national sur les dispositions du chapitre XX.I du *Code criminel* de la docteure Anne Crocker, chercheuse au Centre de recherche de l'hôpital Douglas.

►►►►► 6 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

ENGAGEMENTS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
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.	Le Tribunal 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.
Correspondre avec vous dans un langage simple et clair, en vous transmettant toutes les informations utiles pour nous joindre.	Le Tribunal utilise un langage simple et clair dans toutes les correspondances destinées aux parties. Les numéros de téléphone et coordonnées du Tribunal figurent sur chaque correspondance expédiée.
Mettre à votre disposition un numéro de téléphone grâce auquel vous pourrez nous appeler sans frais de partout au Québec.	Le citoyen peut joindre le Tribunal sans frais partout au Québec en composant le 1 800 567 0278.
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.	Les bureaux du Tribunal sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30. Les responsables de l'accueil y reçoivent les visiteurs en continu.
Tenir les audiences et les séances de conciliation dans toutes les régions du Québec dans des locaux favorisant le bon déroulement de ces activités.	Le Tribunal a établi un réseau comprenant 53 villes où les juges administratifs se déplacent régulièrement pour tenir des audiences ou des séances de conciliation afin de faciliter l'accès aux citoyens. 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. 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.

ENGAGEMENTS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ (SUITE)

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS 2009-2010			
	Type de service	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité
Vous fournir les copies des documents demandés dans un délai de cinq jours ouvrables, sur paiement des frais s'il y a lieu.				
	Traitement d'une demande de copie de documents	5 jours	2 jours	94 %
Offrir à nos bureaux, la consultation des publications des décisions du Tribunal.	Le Tribunal publie ses décisions et les rend accessibles par l'intermédiaire de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Une copie des décisions publiées par la Soquij est disponible à nos bureaux pour consultation par le public.			
	Les décisions motivées rendues depuis le 1er avril 1998 sont aussi mises à la disposition du public gratuitement sur le site Internet du Tribunal à l'adresse www.jugements.qc.ca .			

LA CONCILIATION

Favoriser, par la conciliation, le règlement à l'amiable de votre dossier.	La séance de conciliation a lieu à huis clos, sans frais ni procédure préalable. Dépouillée de tout formalisme, elle permet aux parties de se sentir à l'aise car il s'agit d'un dialogue entre elles. Même lorsque le processus de conciliation est engagé, une partie est en tout temps libre de se retirer et de demander la tenue d'une audience. Dans certaines matières, les dossiers sont inscrits systématiquement à une séance de conciliation. Dans tous les cas, sauf pour les dossiers relevant de la Commission d'examen des troubles mentaux et en application de la <i>Loi sur la protection des personnes</i>, ces dossiers seront inscrits pour une séance de conciliation, si toutes les parties y consentent.

ENGAGEMENTS RELATIFS AU RESPECT ET À LA CÉLÉRITÉ

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS		
Vous accueillir rapidement à nos bureaux de Québec ou de Montréal.	Le personnel du Secrétariat a reçu une formation sur le service à la clientèle afin de parfaire la qualité de ses services.		
Vous traiter avec respect et courtoisie.	De façon générale, le personnel qui répond à votre appel s’identifie en se nommant.		
Nous identifier.			
Ouvrir votre dossier et accuser réception de votre demande dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.	Type de service	Délai moyen	Taux de conformité
	Accusé de réception de la requête introductive en :		
	SAS-CETM	4,32 jours	76,94 %
	SAS-Autres matières	2,80 jours	93,47 %
	SAI	4,35 jours	69,22 %
	STE	4,29 jours	70,69 %
	SAE	2,12 jours	93,42 %
Répondre rapidement à votre appel ou vous rappeler au plus tard le jour ouvrable suivant votre appel.	Des attentes sont signifiées au personnel du Secrétariat afin de respecter cet engagement.		
Vous offrir des services en français, ou en anglais sur demande.	Le Tribunal utilise le français lorsqu’il vous écrit. Toutefois, sur demande, vous pouvez recevoir une traduction en anglais de tout document que vous transmet le Tribunal. De plus, la première langue de contact du Tribunal avec le public, au téléphone ou en personne, est le français. Le Tribunal offre toutefois, sur demande, la possibilité d’être servi en anglais. En audience et en conciliation, vous pouvez vous exprimer en anglais. Il est cependant souhaitable que le Tribunal soit informé le plus tôt possible de cette demande. Par ailleurs, le représentant du ministère, de l’organisme ou de la municipalité dont la décision est contestée, les témoins et les avocats, peuvent s’exprimer en français s’ils le souhaitent.		

ENGAGEMENTS RELATIFS AU RESPECT ET À LA CÉLÉRITÉ (SUITE)

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Vous renseigner sur le déroulement de l'audience lors de la transmission de l'avis de convocation.	Le Tribunal offre, par l'entremise de 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 personnel du Tribunal répond aux questions des citoyens, à celles des parties concernées par un dossier ou encore à celles de leurs représentants. Le site Internet présente aussi une vidéo d'information sur le cheminement d'un dossier au Tribunal. De plus, des dépliants explicatifs sont expédiés à l'ouverture d'un dossier et sont disponibles sous forme papier ou sur le site Internet du Tribunal. Les questions sont reçues au Tribunal par écrit, par téléphone, par courriel ou, encore, la personne peut se présenter au comptoir d'accueil.
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.	Les préposés aux salles d'audience accueillent les citoyens lorsqu'ils se présentent à l'audience ou à la séance de conciliation aux bureaux de Québec et de Montréal.

ENGAGEMENTS RELATIFS À L'AIDE

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Vous fournir les renseignements dont vous avez besoin, en nous assurant de la compétence de notre personnel.	Un plan de développement des compétences est mis en place afin de fournir les formations requises pour répondre aux besoins de l'ensemble du personnel et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle.
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.	Le Tribunal prête assistance à toute personne qui a besoin d'aide pour la formulation d'une procédure sans toutefois donner d'opinion juridique. Les dépliants et le site Internet du Tribunal sont aussi des moyens privilégiés pour informer et pour supporter les citoyens dans leurs démarches. Une vidéo d'information est accessible sur le site Internet du Tribunal. 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 objectif de les informer du fonctionnement du Tribunal et des modes de traitement des recours ainsi que de les accompagner dans leurs démarches. De plus, le tout est accessible pour les malentendants.
Vous fournir, sur demande, les coordonnées des principaux organismes qui pourraient vous aider dans la préparation du recours (ex. : Aide juridique, Pro Bono Québec, etc.).	Le personnel du Secrétariat en contact avec les citoyens peut fournir, sur demande, les coordonnées des principaux organismes en lien avec les activités du Tribunal.
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.	Les règles de procédure du Tribunal sont transmises sur demande. Elles sont aussi disponibles sur le site Internet du Tribunal.
Rendre disponibles nos formulaires sur notre site Internet.	Les formulaires « Requête introductive d'un recours » et « Citation à comparaître » sont disponibles sur le site Internet.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Tribunal s'est fixé comme cible de traiter une plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Tribunal a reçu 12 plaintes traitées dans un délai moyen de 15 jours.

TABLEAU 3 ► PLAINTES TRAITÉES

Nature des plaintes	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Activité juridictionnelle	12	4	6
Service au public	0	4	5
	12	8	11

7 AFFAIRES TRAITÉES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

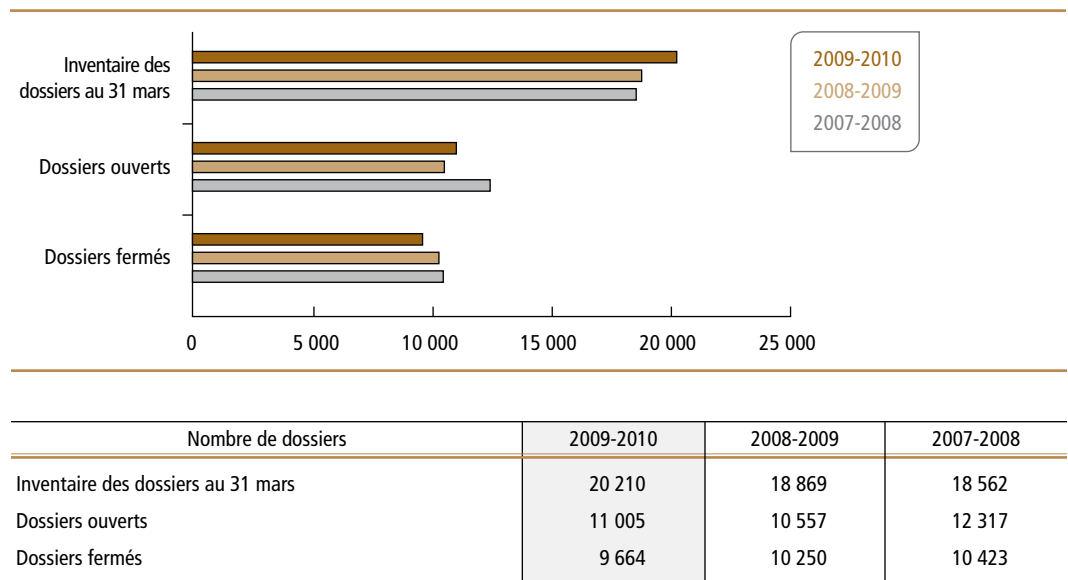
Le présent chapitre dresse un portrait d'ensemble du volume et de la nature des dossiers traités par le Tribunal, du mode de règlement et du délai de traitement.

Il est important de souligner que le Tribunal exerce 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.

7.1 VOLUME DE DOSSIERS EN INVENTAIRE

Le volume d'affaires du Tribunal s'établit à 20 210 dossiers, soit une augmentation de l'inventaire de 1 341 dossiers en comparaison avec l'année financière 2008-2009.

FIGURE 1 ► ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



Modes de fermeture des dossiers

Le Tribunal procède à la fermeture des dossiers soit à la suite d'une décision, d'un accord de conciliation, d'un règlement ou d'un désistement. Le tableau 4 présente les résultats pour l'exercice financier 2009-2010.

TABEAU 4 ► MODE DE FERMETURE DES DOSSIERS

Toutes les sections du Tribunal	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Dossiers fermés à la suite d'une décision	47 %	49 %	48 %
Dossiers fermés à la suite d'une conciliation ou d'un désistement à la suite d'une conciliation	24 %	27 %	32 %
Dossiers fermés à la suite d'un règlement ou d'un désistement	29 %	24 %	20 %

►►► 7.2 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 exerce 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 afin 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 nécessaires, etc.), de la disponibilité des parties pour une audience ou une séance de conciliation ainsi que de celle de leurs témoins et experts.

Réception du dossier administratif

Selon l'article 114 de la *Loi sur la justice administrative*, l'autorité administrative, dont la décision est contestée, est tenue de transmettre au Secrétaire du Tribunal et au requérant une copie du dossier relatif à l'affaire dans les 30 jours suivant la réception de la requête introductive d'un recours. Le défaut par une autorité administrative de transmettre la copie du dossier dans le délai prévu peut donner 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 requérant. Le tableau 5 résume les résultats pour l'exercice financier 2009-2010.

TABEAU 5 ► REQUÊTES EN INDEMNITÉS SELON L'ARTICLE 114.1 DE LA LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Matières	Total	Rejeté	Accueilli
Assurance automobile	22	17	5
Indemnisation des victimes d'actes criminels	1	1	
Fiscalité municipale	2	2	
Protection du territoire	1	1	
Permis de conduire	1	1	
TOTAL	27	22	5

TABEAU 6 ► DÉLAI MOYEN DE RÉCEPTION DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS (EN JOURS)

SECTIONS	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES			
Assurance automobile	16	100	155
Immigration	33	39	41
Indemnisation des victimes d'actes criminels	64	48	67
Régime de rentes	27	24	22
Sécurité du revenu	24	22	20
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	17	21	30
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité municipale	30	22	15
AFFAIRES ÉCONOMIQUES	38	25	22
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	40	55	31

Traitement en conciliation

Les efforts investis afin de promouvoir et de favoriser la conciliation se poursuivent, particulièrement en matière d'assurance automobile où les résultats obtenus sont très positifs. En effet, 2 136 dossiers ont été traités par la voie de la conciliation, ce qui représente une hausse de 7 % par rapport aux résultats de l'année 2008-2009.

De ce nombre de dossiers, 1 345 ont été fermés dès cette étape, soit un taux de près de 62,9 % en 2009-2010. Ce taux était de 56,1 % en 2008-2009.

En matière de soutien et sécurité du revenu, le nombre de dossiers fermés hors conciliation, par règlement ou désistement, a augmenté de 68,8 %.

Le délai moyen de la première séance de conciliation est de quatre mois pour les dossiers de la Section des affaires sociales, soit sensiblement le même que pour l'année 2008-2009.

Le Tribunal maintient son orientation de favoriser l'accès à la conciliation pour les dossiers répondant à certains critères.

TABEAU 7 ► DÉLAI MOYEN DE LA PREMIÈRE SÉANCE DE CONCILIATION FIXÉE (EN MOIS)

SECTIONS	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES	4,6	4,5	5,7
Par matière :			
Assurance automobile	3,3	4,3	6,4
Indemnisation des victimes d'actes criminels	6,1	5,8	5,4
Régime de rentes	6,3	5,9	7,9
Sécurité du revenu	6,3	4,4	5,2
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	1	-	-
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité	1,4	0,1	-
Expropriation	2,2	1,2	2,4

Le tableau 8 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.

TABEAU 8 ► DÉLAI MOYEN POUR LES DOSSIERS FERMÉS EN CONCILIATION (EN MOIS)

SECTIONS	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES	6,3	6,2	6,6
Par matière:			
Assurance automobile	6,3	7,0	7,8
Indemnisation des victimes d'actes criminels	8,2	6,3	7,1
Régime de rentes	5,1	5,1	7,6
Sécurité du revenu	6,4	5,3	5,7
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	2,6	-	-
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité	7,0	-	-
Expropriation	5,0	0,5	1,7
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	-	-	1,6

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 nombre de juges administratifs disponibles pour siéger.

Le Tribunal exerce un contrôle limité sur ces délais. La collaboration de toutes les parties est nécessaire pour les diminuer. Le travail conjoint des juges coordonnateurs et du personnel du Secrétariat a pour objectif de favoriser cette collaboration.

TABEAU 9 ► DÉLAI MOYEN DE LA PREMIÈRE AUDIENCE FIXÉE (EN MOIS)

SECTIONS	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES			
Assurance automobile	16,6	14,3	14,1
Immigration	6,9	5,3	4,6
Indemnisations diverses	18,3	14,2	11,4
Régime de rentes	15,3	14,3	12,2
Sécurité du revenu	17,1	15,3	14,5
Services de santé et de services sociaux et accidents de travail	6,0	6,0	5,4
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité municipale	11,3	8,5	4,9
Expropriation	32,6	28,2	32,2
AFFAIRES ÉCONOMIQUES	5,1	5,3	5,4
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	6,3	7,7	6,6

Dossiers devant être instruits d'urgence

Parmi les dossiers en inventaire au Tribunal, on retrouve 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*.

En 2009-2010, 365 requêtes ont été reçues et traitées en cette matière. L'article 119 de la *Loi sur la justice administrative* n'impose pas de délai précis pour tenir une audience. Cependant, l'article 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. Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 13,5 jours en 2009-2010.

L'article 119 prévoit aussi que les dossiers de récidivistes en matière d'alcool au volant doivent être traités d'urgence. Bien que ces dossiers soient traités de façon prioritaire par le Tribunal, en 2009-2010, le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 420,33 jours¹.

En ce qui concerne 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 lesquels font partie d'une nouvelle compétence du Tribunal, le délai moyen est de 19,07 jours.

TABEAU 10 ► DÉLAI MOYEN POUR L'AUDIENCE DES DOSSIERS DEVANT ÊTRE INSTRUITS D'URGENCE

Délai en jours	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Gardes en établissement	13,5	14,0	12,9
Récidivistes en matière d'alcool au volant	420,33	28,7	22,5
Grand excès de vitesse ou taux d'alcool élevé	19,07	16,9	s/o

1. Après analyse de ces dossiers, il en résulte que la hausse des délais s'explique par la non-disponibilité des parties ou par les demandes de remise de la part de certains requérants. Cette matière vise au total trois dossiers pour l'année 2009-2010.

Requêtes incidentes devant être instruites d'urgence

Certains dossiers nécessitent un traitement rapide. C'est le cas, par exemple, des dossiers dans lesquels se retrouve une requête incidente devant être instruite et jugée d'urgence, telle une requête en suspension de l'exécution d'une décision.

Le délai moyen entre le dépôt de la requête et la première audience tenue est de 9,76 jours à la Section des affaires sociales et de 13,04 jours à la Section des affaires économiques.

Il est à noter que le Tribunal est prêt à entendre les parties dès la réception de la requête. Cependant, il appert que les parties ne sont pas toujours disponibles pour procéder aussi rapidement, ce qui explique le délai moyen de 13,04 jours.

Dans le cas des requêtes pour établir une indemnité provisionnelle à être versée à un exproprié, un suivi rigoureux et systématique est exercé par la Section des affaires immobilières 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 convoque les parties par téléphone.

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

Délai en jours	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Section des affaires sociales	9,76	10,3	11,0
Section des affaires économiques	13,04	15,1	9,7

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 l'application de l'article 1 de la *Loi sur la justice administrative* et de l'indépendance juridictionnelle.

En 2009-2010, le délai moyen du délibéré a été réduit dans la majorité des sections du Tribunal en comparaison avec celui de l'année 2008-2009.

TABEAU 12 ► DÉLAI MOYEN DU DÉLIBÉRÉ POUR LES DOSSIERS FERMÉS (EN JOURS)

MATIÈRES	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES			
Assurance automobile	48	56	51
Immigration	46	61	28
Indemnisation des victimes d'actes criminels	50	52	49
Régime de rentes	42	46	51
Sécurité du revenu	47	51	49
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	41	48	47
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité municipale	37	43	43
Expropriation	59	71	61
AFFAIRES ÉCONOMIQUES	60	46	56
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	62	68	54

La *Loi sur la justice administrative* prévoit que le délai du délibéré peut être prolongé pour des motifs sérieux. Au cours de 2009-2010, 18 dossiers ont fait l'objet d'une telle autorisation de prolongation par la présidente, directrice générale et juge administratif en chef, sur recommandation du vice-président responsable de chaque section.

TABEAU 13 ► PROLONGATION DU DÉLIBÉRÉ

SECTIONS	Affaires sociales	Affaires immobilières	Territoire et Environnement	Affaires économiques
Dossiers	12	5	1	0

Traitement total

Le délai de traitement total indique le temps écoulé entre le dépôt du recours par le requérant et le moment où son dossier est fermé, que ce soit en raison d'une décision, d'un règlement, d'un désistement ou d'un accord de conciliation. La *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 absences pour invalidité et le non-remplacement de ceux-ci.

TABEAU 14 ► DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT POUR LES DOSSIERS FERMÉS (EN MOIS)

MATIÈRES	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AFFAIRES SOCIALES			
Assurance automobile	22,3	21,2	19,8
Immigration	11,2	9,6	9,6
Indemnités diverses	22,7	16,9	15,7
Régime de rentes	18,5	16,5	16,1
Sécurité du revenu	17,4	13,9	15,1
Services de santé et de services sociaux et accidents du travail	9,5	10,0	9,7
AFFAIRES IMMOBILIÈRES			
Fiscalité municipale	14,8	12,7	10,3
Expropriation	29,6	27,9	29,1
AFFAIRES ÉCONOMIQUES	8,1	8,6	9,3
TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT	13,3	12,9	10,5

►►► 7.3 DÉLAIS DE PROCÉDURE EN VERTU DU CODE CRIMINEL

Les audiences de la Commission d'examen des troubles mentaux doivent être tenues promptement et habituellement, elles doivent 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 III présente les statistiques opérationnelles concernant les audiences en Commission d'examen des troubles mentaux.

Audience tenue à la suite d'un verdict de non-responsabilité criminelle ou d'incapacité à subir un procès

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 2009-2010, 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. Par ailleurs, 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.

TABEAU 15 ► DÉLAI MOYEN POUR TENIR LES AUDIENCES À LA COMMISSION D'EXAMEN DES TROUBLES MENTAUX

Type d'audience	Délai cible (jours)	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
		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	51	26/55	57	38/70	72	37/86
En présence d'une décision du tribunal judiciaire	90	88	117/569	89	122/502	77	115/497
Révision annuelle	365	362	219/1 204	364	257/1 032	367	231/954
Révision pour double statut	30	18	0/1	103	1/1	175	2/2
Révision pour ordonnance intérimaire	30	39	5/6	66	4/6	56	5/6
Autres révisions	30	64	172/245	55	153/243	66	142/203

►►►►► 8 UTILISATION DES RESSOURCES

►►► 8.1 RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2010, l'effectif total autorisé (ETC) du Tribunal s'établissait à 257 postes réguliers dont 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.

TABLEAU 16 ► RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ

Catégorie	Postes en 2009-2010	
	Nommés en vertu de la <i>Loi sur la fonction publique</i>	Nommés par décret du gouvernement
Personnel d'encadrement	9	
Professionnel	27	
Fonctionnaire	112	
Personnel occasionnel	12	
Total partiel	160	
Juge administratif à temps plein		97
Total	257	

TABLEAU 17 ► EFFECTIFS EN POSTE AU 31 MARS 2010

Catégorie	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Personnel d'encadrement	11	8	9
Professionnel	19	21	24
Fonctionnaire	98	110	109
Personnel occasionnel	22	24	26
Total partiel	150	163	168
Juge administratif à temps plein	81	84	88
Total	231	247	256

Le nombre de juges administratifs à temps partiel en poste s'élève à 25.

Développement des compétences

Le Tribunal mise sur le développement des compétences de son équipe. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, il a consacré 562 535 \$, soit 3 % de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant ainsi l'objectif de 1 % établi par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (L.R.Q., c. D-8.3).

►►► 8.2 RESSOURCES FINANCIÈRES

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

- les sommes versées par le ministre de la Justice et prélevées sur les crédits alloués annuellement par l'Assemblée nationale;
- les sommes versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministre responsable de l'application de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (L.R.Q., c. A-13.1.1.), la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement;
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux recours instruits devant le Tribunal.

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

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

En 2009-2010, le budget de fonctionnement et le budget d'investissement du Tribunal s'élevaient respectivement à 31 247 550 \$ et 2 167 425 \$ pour un total de 33 414 975 \$. 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 10 du Rapport annuel, notamment à la partie « Résultats et Excédent cumulé » ainsi que dans les notes complémentaires.

TABLEAU 18 ► PRODUITS ET CHARGES

	Budget 2009-2010	Réel 2009-2010	Réel 2008-2009	Réel 2007-2008
Produits (revenus)	33 414 975 \$	28 456 356 \$	29 202 815 \$	29 369 766 \$
Charges (dépenses)	31 247 550 \$	30 221 268 \$	28 332 294 \$	29 107 592 \$
Investissements	2 167 425 \$	1 076 995 \$	696 899 \$	789 306 \$

Le budget des revenus de 2009-2010 comprend l'autorisation par décret d'une appropriation du surplus en date du 31 mars 2009, pour un montant de 2 430 500 \$. Cette appropriation a permis de financer les dépenses de 2009-2010 d'un montant additionnel de 1 200 000 \$.

Les dépenses réelles de 2009-2010 ont augmenté de 1 889 000 \$ soit de 6,67 % par rapport à 2008-2009. Cette augmentation découle principalement de la hausse de dépenses au niveau des traitements de 700 000 \$, des services professionnels s'élevant à 385 000 \$ et de l'entretien et des réparations de 100 000 \$. Elle inclut également un montant de 565 000 \$, porté à la dépense, à la suite d'une dévaluation et d'une radiation des équipements bureautiques et informatiques ainsi que des travaux de développements en informatique qui furent réalisés sous l'ancienne gouvernance du Tribunal.

►►► 8.3 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 desservir les citoyens.

Les principaux projets qui ont particulièrement retenu l'attention sont :

- la poursuite des échanges et des travaux avec les représentants de la Société de l'assurance automobile du Québec afin de structurer les dossiers transmis et de rendre disponible aux juges administratifs un dossier numérique selon leur besoin de consultation de l'information;
- le développement d'applications pour :
 - le suivi des dossiers en assurance automobile et dans les autres matières;
 - l'informatisation du procès-verbal et son cheminement en amont et en aval;
- la mise à niveau du réseau informatique et le rehaussement du parc informatique pour soutenir les opérations du Tribunal;
- le soutien technique à l'implantation de solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SGR2) au Tribunal;
- le plan de modernisation du Tribunal.

Les efforts déployés dans le cadre du projet de la numérisation des dossiers permettront un allègement des activités et des opérations requises pour la constitution d'un dossier. Ces opérations représentent une certaine lourdeur administrative, car elles consistent actuellement à la manipulation d'un dossier papier. Ce projet permettra de faciliter les échanges avec les partenaires du Tribunal. De plus, il générera des bénéfices importants en matière de développement durable par l'économie provenant de la réduction du volume de papier manipulé, par l'optimisation des activités requises pour la confection d'un dossier et par une meilleure sécurité dans le traitement et l'acheminement de l'information au Tribunal.

Le développement d'une application de soutien au suivi d'un dossier par le Tribunal a permis l'identification de nouvelles étapes de traitement pour une meilleure catégorisation et un raffinement dans le suivi des dossiers. La production informatisée du procès-verbal offrira une plus grande circulation de l'information et la réduction des délais et du risque d'erreurs occasionnés par la saisie multiple de l'information. Ces réalisations visent à doter le Tribunal d'outils qui lui permettront d'optimiser ses façons de faire et d'améliorer la qualité (délai et contenu) des services offerts aux citoyens et aux entreprises.

La mise à niveau du réseau informatique et le rehaussement du parc informatique ont consisté à actualiser l'infrastructure afin de maintenir la continuité de service et de consolider les fonctionnalités critiques pour des opérations quotidiennes en attendant les travaux de modernisation. Ce projet est une étape préparatoire au développement et à la mise en place de la prestation de services électroniques au Tribunal.

Le principal objectif de la refonte du site Internet vise à le moderniser et à l'enrichir en le faisant évoluer d'un mode informatif vers un mode interactif. Pour ce faire, les contenus diffusés dans le site seront simplifiés afin d'en faciliter la compréhension. Ainsi, les diverses modifications apportées proposeront aux utilisateurs une approche

plus dynamique leur permettant une meilleure navigation dans le site. En offrant par le biais de son site Internet une tribune privilégiée pour son offre de services, le Tribunal répondra aux orientations gouvernementales d'accroître l'accessibilité de l'information.

Dans le cadre de l'adhésion aux solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR), le Tribunal doit arrimer ses processus actuels à ce nouveau contexte. Les efforts requis en ressources informationnelles sont mineurs et concernent principalement l'accessibilité aux services partagés de solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

Les travaux relatifs au plan de modernisation ont consisté principalement au repositionnement de certains travaux entrepris antérieurement et à l'identification des points d'arrimage avec les enjeux stratégiques, compte tenu de la capacité organisationnelle limitée et de la disponibilité d'expertises requises au Tribunal. Les travaux d'évaluation et de préparation pour la relance du plan de modernisation sont prévus pour le prochain exercice. Sommairement, ils consisteront à améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises par une optimisation des processus dans les activités quotidiennes et par une utilisation plus importante des technologies de l'information.

►►►►► 9 EXIGENCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

►►► 9.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ À L'EMPLOI

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, anglophones, autochtones et personnes handicapées) et femme. Le tableau 19 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.

TABEAU 19 ► EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

Embauche totale au cours de la période 2009-2010

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010 s'élève à 128.

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	3	5	25	5

Représentativité des membres des groupes cibles

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

Taux d'embauche des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	3	0	-	-	-	0	0 %
Occasionnels	5	1	-	-	-	1	20 %
Étudiants	25	9	-	-	-	9	36 %
Stagiaires	5	0	-	-	-	0	0 %
Total	38	10	-	-	-	10	26 %
Taux d'embauche par groupe cible		26 %	-	-	-	26 %	

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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2009-2010	-	20 %	36 %	-
2008-2009	25 %	31 %	32 %	40 %
2007-2008	25 %	12 %	36 %	20 %

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

Groupes cibles	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
	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	20	15 %	17	12 %	18	13 %
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 %
	22	17 %	19	14 %	21	15 %

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.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier: résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2010

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	-	-	1	0,7 %	6	5 %	13	10 %	20	15 %
Autochtones	-	-	1	0,7 %	-	-	-	-	1	0,7 %
Anglophones	-	-	-	-	1	0,7 %	-	-	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	2	3	23	5	33
Taux d'embauche	66 %	60 %	92 %	100 %	86 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	11	19	43	55	128
Nombre de femmes en place	7	15	31	46	99
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier	63 %	78 %	72 %	83 %	77 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

En matière d'embauche, le Tribunal a accordé 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)

	2009-2010
Nombre de participants au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillies au cours de l'année 2009	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, en prévision de cohortes débutant en 2009	0

►►► 9.2

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au 31 mars 2010, le Tribunal a traité 30 demandes d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q.c. A-2.1).

Mise en œuvre du *Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels* (D.408-2008 G.O.,2081)

Le 29 novembre 2009, une nouvelle section Diffusion de l'information a été mise en ligne sur le site Internet du Tribunal. Cette nouvelle section a été créée afin de se conformer au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, lequel oblige les ministères et les organismes gouvernementaux à diffuser certains documents qu'ils détiennent par l'intermédiaire de leur site Internet, au bénéfice des citoyens.

Le Tribunal rend disponibles sur 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.

Code criminel

Au 31 mars 2010, le Tribunal a effectué le traitement de 21 demandes d'accès en vertu de l'article 672.51 du *Code criminel*.

►►► 9.3

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le 1^{er} avril 2009, le Tribunal a mis en ligne le nouveau formulaire *Requête introductive d'un recours* sur son site Internet. Afin de mieux servir les citoyens, le formulaire a été simplifié en ce qui a trait au langage utilisé pour faciliter la lecture et la compréhension du contenu par les requérants non représentés.

Toutefois, en cas d'interprétation, le citoyen doit s'en remettre au texte de la loi concernée. Finalement, les instructions servant de guide pour remplir le formulaire ont été allégées et un ajout d'information a été prévu à l'attention des personnes ayant un handicap pour favoriser leur accès aux audiences et aux séances de conciliation.

►►► 9.4

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

En vertu des articles 180 et 181 de la *Loi sur la justice administrative*, les membres, juges administratifs du Tribunal, 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 pour une entrée en vigueur le 20 avril 2006. Le Code de déontologie des membres est joint en annexe. Il peut également être consulté sur le site Internet du Tribunal.

Le personnel du Tribunal est assujéti à la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1) et au *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* (D.1248-2002, G.O., 7639) dans lequel on retrouve les devoirs et obligations des fonctionnaires.

Le Tribunal a également développé un volet sur l'éthique dans son programme d'accueil des employés, afin de sensibiliser les employés à l'éthique et aux valeurs institutionnelles.

►►► 9.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le Tribunal a adopté une Politique linguistique en 2005 après avoir reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française quant à son contenu. Celle-ci est fondée sur les principes suivants : accorder une attention constante à la qualité de la langue et favoriser l'unilinguisme français dans les activités du Tribunal. La Politique linguistique tient compte des garanties constitutionnelles que doit respecter le Tribunal dans ses activités juridictionnelles ainsi que des articles 7 et 9 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11).

Au mois d'avril 2009, lors d'une opération réalisée auprès des ministères et des organismes, l'Office québécois de la langue française a émis des recommandations à propos du message d'accueil téléphonique en dehors des heures d'ouverture. Il a été proposé que le message d'accueil en français soit, de préférence, entendu au complet avant que l'accès à un message dans une autre langue ne soit donné. Le Tribunal a pris aussitôt les mesures avec le fournisseur de service téléphonique pour corriger le message d'accueil téléphonique.

Le Tribunal n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique, au cours de l'exercice financier 2009-2010.

►►► 9.6 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien que le Tribunal ne soit pas assujéti à la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q. c. D-8.1.1), des actions ont été initiées prises afin de répondre à certains objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable, notamment la promotion du transport en commun par le programme L'Abonne BUS, les bacs de récupération liés au programme Visez Juste, l'achat de papier recyclé, la récupération des piles alcalines usagées et la distribution de sacs à lunch en matière recyclée aux nouveaux employés.

Des travaux ont débuté en ce qui concerne la mise en œuvre d'un plan d'action sur le développement durable au Tribunal et se poursuivront au cours de la prochaine année financière.

►►► 9.7 PLAN D'ACTION VISANT À FAVORISER L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

En cours d'année, les gestionnaires ont été sensibilisés au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, notamment :

- aux mesures mises à leur disposition pour adapter les postes de travail des personnes handicapées;
- à l'importance que revêt la formulation de leurs critères d'embauche sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

Un rappel a été fait aux membres du comité des mesures d'urgence sur les gestes à poser lors de l'évacuation d'une personne à mobilité réduite.

Pour faciliter l'accès aux personnes handicapées, le Tribunal dispose de salles de visioaudience lui permettant de tenir des audiences et des séances de conciliation à distance. Grâce à ce système, les juges administratifs, après autorisation des parties, peuvent entendre les requérants dans des lieux appropriés qui, souvent, sont à proximité de leur demeure. Le Tribunal a également mis à jour toutes ses fiches d'information sur les 266 lieux d'audience dans lesquels il est susceptible de tenir une audience ou une séance de conciliation. Ces fiches d'information permettent au personnel du Tribunal de trouver le local le mieux adapté pour recevoir une personne handicapée.

Des démarches ont été entreprises afin d'offrir au personnel qui assure le service à la clientèle une formation visant à les sensibiliser à la réalité des personnes handicapées, à leur offrir des conseils pour communiquer avec cette clientèle et à adopter une approche créative.

►►► 9.8 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Les ministères et organismes doivent, depuis l'année 2002-2003, faire état des actions entreprises pour donner suite aux recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général du Québec depuis l'exercice financier 2001-2002.

Le Tribunal a fait l'objet d'une vérification annuelle de ses états financiers. Le Vérificateur général a effectué sa vérification et a formulé une opinion sans réserve à l'égard des états financiers du Tribunal.

►►► 9.9 DIFFUSION DES 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 1er avril 1998 sont mises à la disposition du public gratuitement sur le site Internet à l'adresse www.jugements.qc.ca. Ces décisions font également partie de la banque Azimut de la Société québécoise d'information juridique. Depuis le 29 novembre 2009, les décisions motivées du Tribunal sont publiées.

▶▶▶▶▶ 10 ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION	53
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	53
ÉTATS FINANCIERS	
Résultats et Excédent cumulé	54
Bilan	55
Flux de trésorerie	56
Notes complémentaires	57



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 15 juin 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Tribunal administratif du Québec (le « Tribunal ») au 31 mars 2010 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 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours des exercices précédents.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 15 juin 2010

Tribunal administratif du Québec

Résultats et Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2010

		2010	2009	2008
PRODUITS	Contribution du ministère de la Justice	10 824 554 \$	11 090 431 \$	10 019 899 \$
	Autres contributions (note 3)	17 321 480	17 611 529	18 508 602
	Tarification	198 259	187 457	433 096
	Intérêts sur dépôts bancaires et placements temporaires	2 186	219 412	285 685
	Autres	109 877	93 986	122 484
		<u>28 456 356</u>	<u>29 202 815</u>	<u>29 369 766</u>
CHARGES	Traitements et avantages sociaux	20 750 989	20 038 274	20 995 775
	Loyers	3 567 475	3 499 147	3 325 583
	Transport et communication	1 551 717	1 529 040	1 431 989
	Services professionnels et administratifs	2 156 377	1 772 769	1 821 408
	Entretien et réparations	420 616	319 235	310 461
	Fournitures et approvisionnements	254 445	249 495	227 860
	Amortissement des immobilisations corporelles	815 868	766 501	854 239
	Dévaluation et radiation d'immobilisations corporelles (note 4)	564 551	-	-
	Intérêts sur la dette à long terme	139 230	157 833	140 277
		<u>30 221 268</u>	<u>28 332 294</u>	<u>29 107 592</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)		(1 764 912)	870 521	262 174
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT		<u>3 274 909</u>	<u>2 404 388</u>	<u>2 142 214</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN		<u>1 509 997 \$</u>	<u>3 274 909 \$</u>	<u>2 404 388 \$</u>

Tribunal administratif du Québec
Bilan au 31 mars 2010

	2010	2009	2008
ACTIF			
À court terme			
Encaisse	9 598 131 \$	9 796 515 \$	8 664 889 \$
Créances et intérêts courus	18 273	26 823	173 425
Frais payés d'avance	320 205	152 211	131 973
Portion court terme des contributions pour allocations de transition à recevoir (note 7)	183 516	1 312 845	1 909 541
	10 120 125	11 288 394	10 879 828
Contributions pour allocations de transition à recevoir (note 7)	2 480 860	1 612 061	2 177 471
Immobilisations corporelles (note 4)	4 354 015	4 657 438	4 727 041
	<u>16 955 000 \$</u>	<u>17 557 893 \$</u>	<u>17 784 340 \$</u>
PASSIF			
À court terme			
Charges à payer et frais courus	3 033 532 \$	2 987 702 \$	3 369 760 \$
Portion court terme de la dette à long terme (note 6)	306 613	286 591	267 880
Portion court terme de la provision pour allocations de transition (note 7)	416 774	1 556 566	1 376 253
	3 756 919	4 830 859	5 013 893
Dette à long terme (note 6)	1 592 470	1 899 083	2 185 674
Provision pour allocations de transition (note 7)	3 577 558	2 690 878	3 411 251
Provision pour congés de maladie (note 7)	1 927 168	1 929 242	2 306 252
Contributions reportées	4 590 888	2 932 922	2 462 882
	15 445 003	14 282 984	15 379 952
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>1 509 997</u>	<u>3 274 909</u>	<u>2 404 388</u>
	<u>16 955 000 \$</u>	<u>17 557 893 \$</u>	<u>17 784 340 \$</u>

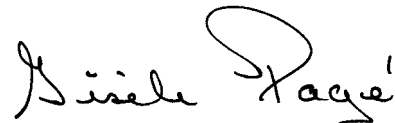
Engagements (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le Tribunal



Présidente et juge administratif en chef



Directrice de l'administration et du Fonds du Tribunal

Tribunal administratif du Québec

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	1 764 912 \$	870 521 \$	262 174 \$
Éléments sans incidence sur l'encaisse:			
Amortissement des immobilisations corporelles	815 868	766 501	854 239
Amortissement des contributions reportées	(509 459)	(399 960)	(423 201)
Dévaluation et radiation d'immobilisations corporelles	564 551	-	-
	(893 952)	1 237 062	693 212
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 8)	40 004	(125 562)	376 161
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	(853 948)	1 111 500	1 069 373
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(1 225 270)	(581 994)	(845 306)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursement de la dette à long terme	(286 591)	(267 880)	(285 761)
Augmentation des contributions reportées	2 167 425	870 000	1 066 100
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	1 880 834	602 120	780 339
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	(198 384)	1 131 626	1 004 406
ENCAISSE AU DÉBUT	9 796 515	8 664 889	7 660 483
ENCAISSE À LA FIN	9 598 131 \$	9 796 515 \$	8 664 889 \$
Informations supplémentaires			
Intérêts payés	140 846 \$	159 557 \$	141 676 \$
Immobilisations corporelles impayées en fin d'exercice	93 103 \$	241 377 \$	126 473 \$

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 cohérent 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 maladies et d'allocations de transition établies sur une base actuarielle. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Depuis le 1^{er} 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.

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.

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 maladies 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. AUTRES CONTRIBUTIONS

	2010	2009	2008
Société de l'assurance automobile du Québec	11 254 206 \$	11 100 641 \$	10 752 632 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 622 141	5 208 257	6 426 973
Régie des rentes du Québec	1 433 193	1 290 563	1 306 806
Commission de la santé et de la sécurité du travail	11 940	12 068	22 191
	<u>17 321 480 \$</u>	<u>17 611 529 \$</u>	<u>18 508 602 \$</u>

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010			2009	2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier et équipement de bureau	928 251 \$	708 380 \$	219 871 \$	107 507 \$	94 590 \$
Équipement bureautique et informatique	1 879 790	1 398 992	480 798	292 481	198 401
Améliorations locatives					
Réaménagements majeurs	4 035 992	2 599 972	1 436 020	1 705 086	1 974 152
Autres	697 979	378 091	319 888	349 633	345 838
Frais de développement de systèmes	4 207 233	2 502 998	1 704 235	2 033 900	2 056 449
Logiciels	1 364 380	1 171 177	193 203	168 831	57 611
	<u>13 113 625 \$</u>	<u>8 759 610 \$</u>	<u>4 354 015 \$</u>	<u>4 657 438 \$</u>	<u>4 727 041 \$</u>

Les frais de développement de systèmes incluent des systèmes en cours de développement au montant de 1 540 456 \$ au 31 mars 2010 (1 716 673 \$ en 2009 et 1 524 363 \$ en 2008).

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, le Tribunal a dévalué et radié des équipements bureautique et informatique ainsi que des travaux de développement en informatique qui furent réalisés sous l'ancienne gouvernance du Tribunal, soit de 2004-2005 à 2007-2008, dont le coût était de 1 194 535 \$ et l'amortissement cumulé de 629 984 \$ laissant une perte pour dévaluation et radiation de 564 551 \$. Ces travaux ne correspondent plus aux nouvelles technologies présentement disponibles sur le marché ainsi qu'aux orientations actuelles que s'est fixées le Tribunal pour répondre à sa mission. L'actualisation nécessiterait des investissements considérables afin de récupérer les expertises développées à l'époque et pour ajuster les travaux concernés à la nouvelle réalité du Tribunal.

5. EMPRUNT BANCAIRE

Le Tribunal dispose d'un crédit rotatif autorisé de 2 000 000 \$, portant intérêts au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada, auprès du gouvernement du Québec. Cette facilité sera renouvelable en mars 2015. Aux 31 mars 2010, 2009 et 2008, cette facilité était inutilisée.

6. DETTE À LONG TERME

	2010	2009	2008
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	1 899 083 \$	2 185 674 \$	2 453 554 \$
Moins : portion court terme	306 613	286 591	267 880
	<u>1 592 470 \$</u>	<u>1 899 083 \$</u>	<u>2 185 674 \$</u>

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

2011 : 306 613 \$ 2012 : 328 037 \$ 2013 : 350 964 \$ 2014 : 363 594 \$ 2015 : 253 943 \$

7. 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 1 232 720 \$ (2009 : 1 266 073 \$ et 2008 : 1 079 573 \$). 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 \$ (2009 : 0 \$ et 2008 : 5 774 \$).

b) Provision pour allocations de transition

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

b) Provision pour allocations de transition (suite)

	2010	2009	2008
Solde au début	4 247 444 \$	4 787 504 \$	5 932 346 \$
Charge de l'exercice	127 731	43 279	330 996
Prestations versées au cours de l'exercice	(380 843)	(583 339)	(1 475 838)
Solde à la fin	3 994 332	4 247 444	4 787 504
Moins : portion court terme	416 774	1 556 566	1 376 253
	<u>3 577 558 \$</u>	<u>2 690 878 \$</u>	<u>3 411 251 \$</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 2010.

	2010	2009	2008
Taux d'indexation	2,00 % par année	2,00 % par année	-
Taux d'actualisation (taux des obligations du Québec échéant dans dix ans)	3,04 % en moyenne	3,31 % en moyenne	-
Durée résiduelle moyenne d'activités des juges administratifs actifs	4,50 années	6,30 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 2 664 376 \$ au 31 mars 2010, concernant les allocations de transition à payer.

	2010	2009	2008
Solde au début	2 924 906 \$	4 087 012 \$	4 778 093 \$
Contributions reçues au cours de l'exercice	(260 530)	(1 162 106)	(691 081)
Solde à la fin	2 664 376	2 924 906	4 087 012
Moins : portion court terme	183 516	1 312 845	1 909 541
	<u>2 480 860 \$</u>	<u>1 612 061 \$</u>	<u>2 177 471 \$</u>

d) Provision pour congés de maladie

	2010	2009	2008
Solde au début	1 929 242 \$	2 306 252 \$	2 302 739 \$
Charge de l'exercice	595 452	261 863	452 208
Prestations versées au cours de l'exercice	(597 526)	(638 873)	(448 695)
Solde à la fin	<u>1 927 168 \$</u>	<u>1 929 242 \$</u>	<u>2 306 252 \$</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 2010.

	2010	2009	2008
Taux d'indexation	2,50 % à 3,25 % par année	2,00 % à 3,25 % par année	-
Taux d'actualisation (taux des obligations du Québec échéant dans dix ans)	3,10 % en moyenne	4,27 % en moyenne	-
Durée résiduelle moyenne d'activités des salariés actifs	11,01 années	14,6 années	-

8. FLUX DE TRÉSORERIE

	2010	2009	2008
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :			
Créances et intérêts courus	8 550 \$	146 602 \$	398 339 \$
Frais payés d'avance	(167 994)	(20 238)	(5 056)
Contributions pour allocations de transition à recevoir	260 530	1 162 106	691 081
Charges à payer et frais courus	194 104	(496 962)	433 126
Provision pour allocations de transition	(253 112)	(540 060)	(1 144 842)
Provision pour congés de maladie	(2 074)	(377 010)	3 513
	<u>(40 004) \$</u>	<u>(125 562) \$</u>	<u>376 161 \$</u>

9. 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.

10. 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 2015, le Tribunal s'est engagé à verser un montant de 180 878 \$. Le loyer annuel minimal pour les cinq prochains exercices s'établit comme suit :

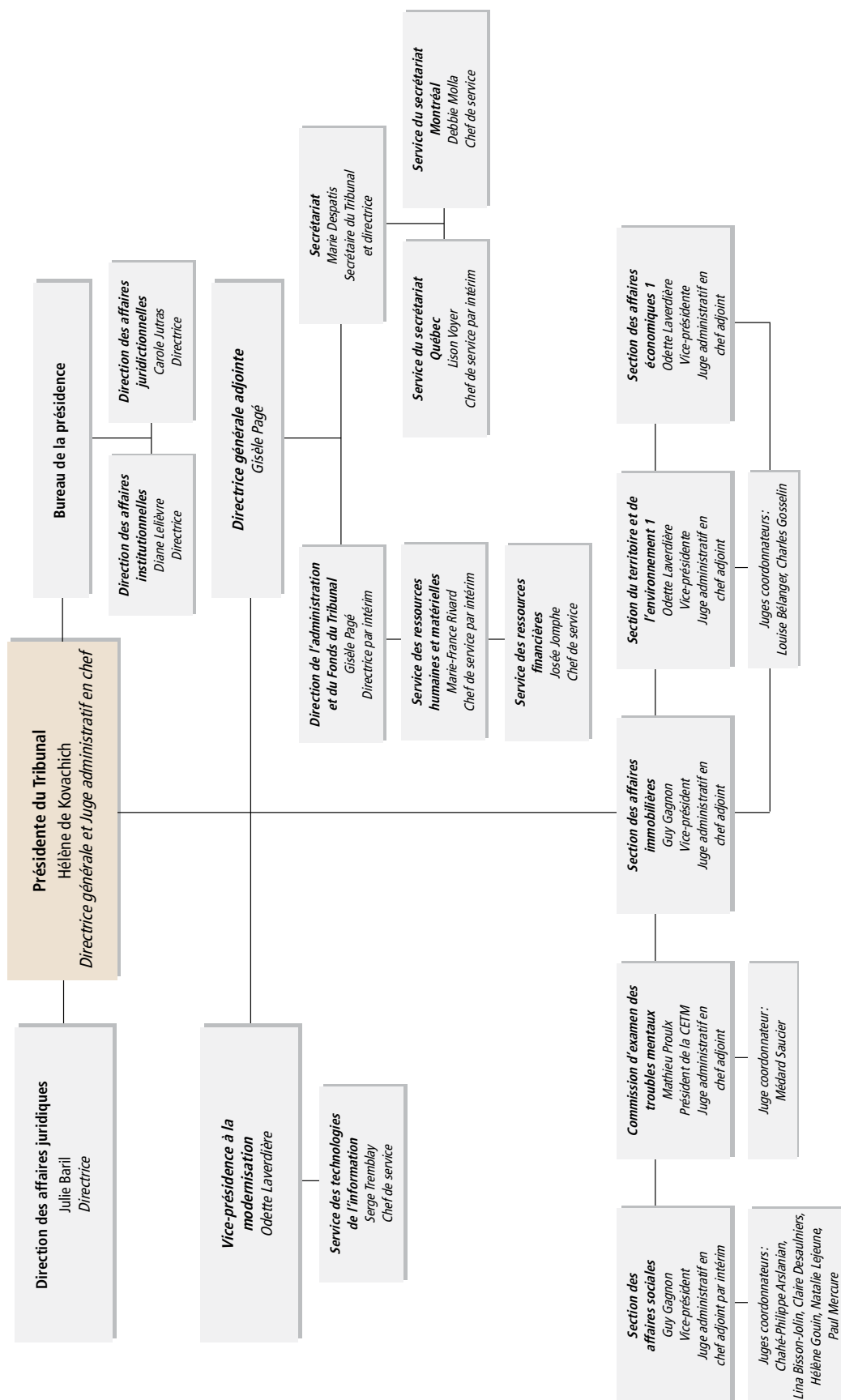
2011 : 49 587 \$	2012 : 42 456 \$	2013 : 39 912 \$
2014 : 29 372 \$	2015 : 19 551 \$	Total : 180 878 \$

▶▶▶▶▶ ANNEXES



ANNEXE I

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



1. Pouvoir délégué au vice-président et juge administratif en chef adjoint Guy Gagnon.



ANNEXE II

JUGES ADMINISTRATIFS, MEMBRES DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

En 2009-2010, trois nouveaux juges administratifs à temps plein ont été nommés ainsi que deux juges administratifs à temps partiel. Six juges administratifs ont pris leur retraite ou préretraite et trois sont décédés. Au 31 mars 2010, le Tribunal comptait 83 juges administratifs à temps plein, ainsi que 25 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, responsable de la sécurité de l'information et vice-président par intérim de la section des affaires sociales

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	Daniel Harvey
Joseph Anglade	Yolène Jumelle
Chahé-Philippe Arslanian, juge administratif coordonnateur	Daniel Lagueux
Dominique Audet	Sylviane Lalonde
Jean Audet	François Landry
Claire E. Auger	Michel Laporte
Hélène Beaumier	Martine Lavoie
Lorraine Bégin	Lucie Le François
Joseph-Arthur Bergeron	Yvan Le Moyne
Suzanne Bérubé	Gilles Légaré
Lise Bibeau	Natalie Lejeune, juge administratif coordonnateur
Lina Bisson Jolin, juge administratif coordonnateur	Suzanne Lemire
Louise Blain	Robert Lessard
Benoît Boissy	Anne Leydet
Robert Borduas	Dominique Marcil
Richard Bourgault	Paul Mercure, juge administratif coordonnateur
Presha Bottino	Robert Monette
Michel Brisson	Carole Ouellet
Josée Caron	Claude Ouellette
Bernard Cohen	Stella Phaneuf
Michel Daviault	Mathieu Proulx, président de la CETM
Claire Desaulniers, juge administratif coordonnateur	Michèle Randoin
Andrée Ducharme	Huguette Rivard
Jean-Marc Dufour	Daniel Roberge
Colette Fortier	Médard Saucier, juge administratif coordonnateur
Kathya Gagnon	Denis Sauvé
Caroline Gonthier	Alain Tanguay
Hélène Gouin, juge administratif coordonnateur	Solange Tardy
Pierre Goulet	Isabelle Towner
Ginette Grégoire	
Louise Hamel	

SECTION DES AFFAIRES SOCIALES (SUITE) – temps partiel (24):

Jean-Marie Albert	Jacques Labrie
Reiner Banken	Jean-François Lacerte
Philip R. Beck	Lionel Lambert
Michèle Bélanger	Lucien LeBlanc
Louise M. Blain	Louise Maltais
Jules Brodeur	Bernard-Stanley Ménard
Chantal Caron	Pierre Migneault
Jocelyn Carpentier	Georges Painchaud
Pierre Carpentier	Louis Roy
Luc Courtemanche	Gilles Thériault
Marcel Courtemanche	Jacques W. Vézina
Pierre Hélie	André Villeneuve

SECTION DES AFFAIRES IMMOBILIÈRES (14):

Denis Bisson	Charles Gosselin
Mario Bouchard	Manon Goyer
Marie Charest	Robert P. Lancôt
Réal Collin	Gérard Ouellet
Claude de Champlain	Véronique Pelletier
Hélène de Kovachich, présidente du Tribunal	Robert Sanche
Jean Dion	
Guy Gagnon, vice-président	

SECTION DES AFFAIRES IMMOBILIÈRES – temps partiel (1):

Jacques Forgues

SECTION DU TERRITOIRE ET DE L'ENVIRONNEMENT (5):

Louise Bélanger	Suzanne Lévesque
François Boutin	Yvan Rouleau
Odette Lacroix	

SECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES (4):

Louis Armand Cormier	Odette Laverdière, vice-présidente
Pierre Lanthier	Gilles Rény

UNE PENSÉE SPÉCIALE POUR TROIS MEMBRES DU TAQ DÉCÉDÉS EN COURS D'ANNÉE:

Me Daniel Lamonde, vice-président, Section des affaires sociales

Me Luc Houle, juge administratif, Section du territoire et de l'environnement

Me Jean-Yves Larochelle, juge administratif à temps partiel, Section des affaires sociales



ANNEXE III

STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	IVAC	Services de santé et de services sociaux	Autres matières ¹	SAS	CETM	Protection des personnes	Division SM	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Inventaire des dossiers																
31 mars 2010	4 361	792	9 365	819	669	119	16 125	1 713	32	1 745	1 079	1 028	2 107	129	104	20 210
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
Dossiers ouverts																
2009-2010	2 665	486	4 191	357	756	118	8 573	588	375	963	831	358	1 189	123	157	11 005
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
Dossiers fermés																
2009-2010	2 663	485	3 444	274	688	123	7 677	447	365	812	720	228	948	115	112	9 664
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
Fermetures – par décision																
2009-2010	1 095	244	1 359	125	403	41	3 267	447	98	545	579	33	612	84	37	4 545
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
Fermetures – par règlements/désistements																
2009-2010	824	118	740	74	279	82	2 117	-	267	267	140	189	329	31	75	2 819
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
Fermetures – par conciliation ou par d'un désistement à la suite d'une conciliation																
2009-2010	744	123	1 345	75	6	-	2 293	-	-	-	1	6	7	-	-	2 300
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

1. Autres matières: accidents du travail, immigration et autres indemnisations.

STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES (suite)

Sommaire	Soutien ou sécurité du revenu	Régime de rentes	Assurance automobile	IVAC	Services de santé et de services sociaux	Autres matières	SAS	CETM	Protection des personnes	Division SM	Fiscalité municipale	Expropriation	SAI	STE	SAE	Total des sections
Audiences fixées																
2009-2010	1 761	323	2 478	276	695	114	5 647	2 501	184	2 685	821	108	929	123	67	9 451
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
Audiences tenues																
2009-2010	1 006	170	1 395	144	450	68	3 233	2 130	101	2 231	530	51	581	80	37	6 162
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
Remises																
2009-2010	477	88	787	97	118	27	1 594	286	19	305	74	31	105	25	20	2 049
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
Audiences non tenues suivies d'un règlement/désistement																
2009-2010	278	65	296	35	127	19	820	85	64	149	160	26	186	18	10	1 183
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
Autres séances :																
Appels du rôle																
2009-2010	64	5	-	-	15	-	84	-	-	-	998	467	1 465	192	78	1 819
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
Conférences de gestion																
2009-2010	22	2	276	39	2	3	344	-	-	-	10	10	20	-	80	444
2008-2009	1	-	264	2	2	-	269	-	-	-	54	8	62	-	-	331
2007-2008	-	-	1 280	15	5	-	1 300	-	-	-	-	3	3	-	1	1 304
Conférences préparatoires																
2009-2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	227	86	313	7	1	321
2008-2009	1	-	-	-	3	-	4	-	-	-	416	55	471	18	3	496
2007-2008	4	-	9	-	4	-	17	-	-	-	83	7	90	73	17	197
Séances de conciliation avec résultats																
2009-2010	1 478	268	2 136	112	8	-	4 002	-	-	-	11	11	22	-	-	4 024
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

DOSSIERS TRAITÉS EN CONCILIATION

Matière	Dossiers traités			Dossiers avec résultats						Dossiers en attente de résultats ¹					
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010		2008-2009		2007-2008		2009-2010		2008-2009		2007-2008	
S.R. ²	1 546	2 046	2 661	1 452	93,9 %	1 948	95,2 %	2 658	99,9 %	94	6,1 %	98	4,8 %	3	0,1 %
A.A. ³	2 366	2 185	1 681	2 081	88,0 %	1 968	90,1 %	1 676	99,7 %	285	12,0 %	217	9,9 %	5	0,3 %
R.R. ⁴	303	213	126	264	87,1 %	188	88,3 %	126	100,0 %	39	12,9 %	25	11,7 %	-	-
IVAC ⁵	131	187	190	111	84,7 %	164	87,7 %	189	99,5 %	20	15,3 %	23	12,3 %	1	0,5 %
Autres ⁶	8	-	1	7	87,5 %	-	-	1	100,0 %	1	12,5 %	-	-	-	-
Fisc. ⁷	9	6	2	7	77,8 %	5	83,3 %	-	-	2	22,2 %	1	16,7 %	2	100,0 %
Expro. ⁸	11	10	21	11	100,0 %	10	100,0 %	15	71,4 %	-	-	-	-	6	28,6 %
STE	-	-	1	-	-	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-
	4 374	4 647	4 683	3 933	90,0 %	4 283	92,2 %	4 666	99,6 %	441	10,0 %	364	7,8 %	17	0,4 %



	Dossiers fermés						Retour au rôle ⁹					
	2009-2010		2008-2009		2007-2008		2009-2010		2008-2009		2007-2008	
S.R.	701	48,3 %	1 059	54,4 %	1 803	67,8 %	740	51,0 %	889	45,6 %	855	32,2 %
A.A.	1 272	61,1 %	1 162	59,0 %	1 074	64,1 %	798	38,3 %	806	41,0 %	602	35,9 %
R.R.	115	43,6 %	85	45,2 %	58	46,0 %	147	55,7 %	103	54,8 %	68	54,0 %
IVAC	62	55,9 %	87	53,0 %	135	71,4 %	48	43,2 %	77	47,0 %	54	28,6 %
Autres	6	85,7 %	-	-	1	100,0 %	1	14,3 %	-	-	-	-
Fisc.	-	-	1	20,0 %	-	-	7	100,0 %	4	80,0 %	-	-
Expro.	7	63,6 %	6	60,0 %	12	80,0 %	3	27,3 %	4	40,0 %	3	20,0 %
STE	-	-	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-
	2 163	55,0 %	2 400	56,0 %	3 084	66,1 %	1 744	44,3 %	1 883	44,0 %	1 582	33,9 %



	Accords						Désistements					
	2009-2010		2008-2009		2007-2008		2009-2010		2008-2009		2007-2008	
S.R.	577	82,3 %	920	86,9 %	1 522	84,4 %	124	17,7 %	139	13,1 %	281	15,6 %
A.A.	1 147	90,2 %	1 060	91,2 %	908	84,5 %	125	9,8 %	102	8,8 %	166	15,5 %
R.R.	66	57,4 %	49	57,6 %	31	53,4 %	49	42,6 %	36	42,4 %	27	46,6 %
IVAC	53	85,5 %	79	90,8 %	115	85,2 %	9	14,5 %	8	9,2 %	20	14,8 %
Autres	6	100,0 %	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-
Fisc.	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Expro.	7	100,0 %	6	100,0 %	12	100,0 %	-	-	-	-	-	-
STE	-	-	-	-	1	100,0 %	-	-	-	-	-	-
	1 856	85,8 %	2 115	88,1 %	2 590	84,0 %	307	14,1 %	285	11,9 %	494	16,0 %

1 . 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.

2 . Soutien ou sécurité du revenu.

3 . Assurance automobile.

4 . Régime de rentes.

5 . Indemnisation des victimes d'actes criminels.

6 . Autres : services de santé et de services sociaux.

7 . Fiscalité municipale.

8 . Expropriation.

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

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		
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2010	642	486	1 196	555	849	3 691	464	244	198	40	449	874	730	1 393	1 254	2 392	467	201	16 125
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
Dossiers ouverts																			
2009-2010	272	246	713	287	396	2 061	261	144	95	16	150	504	410	749	667	1 305	215	82	8 573
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
Dossiers fermés																			
2009-2010	202	231	637	300	301	1 805	260	106	73	18	203	482	347	626	577	1 170	239	100	7 677
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
Séances de conciliation tenues																			
2009-2010	58	54	474	118	146	1 996	129	50	28	1	89	101	-	248	308	112	90	-	4 002
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
Audiences tenues																			
2009-2010	82	85	440	83	111	1 711	84	49	22	8	62	70	-	128	153	71	74	-	3 233
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

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	Montréal	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2010	47	58	92	78	49	873	82	45	6	5	32	45	17	39	84	170	23	-	1 745
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
Dossiers ouverts																			
2009-2010	27	32	118	42	34	404	53	16	3	2	17	38	6	17	45	98	11	-	963
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
Dossiers fermés																			
2009-2010	17	19	113	24	23	349	45	15	2	1	9	28	8	17	44	86	12	-	812
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
Audiences tenues en CETM																			
2009-2010	55	71	135	97	66	1 003	116	48	5	3	35	52	25	48	116	222	33	-	2 130
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
Audiences tenues en LPP																			
2009-2010	1	2	23	-	-	44	2	3	-	-	3	5	2	2	3	11	-	-	101
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
Audiences totales tenues en santé mentale																			
2009-2010	56	73	158	97	66	1 047	118	51	5	3	38	57	27	50	119	233	33	-	2 231
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

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	Montréal	Centre-du-Québec	Hors-Québec	Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2010	98	30	268	46	124	309	268	22	21	9	54	84	53	80	354	268	19	-	2 107
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
Dossiers ouverts																			
2009-2010	53	22	102	21	107	238	206	3	23	-	24	53	11	35	149	132	10	-	1 189
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
Dossiers fermés																			
2009-2010	64	42	85	31	32	203	43	22	11	4	18	27	12	66	133	133	22	-	948
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
Séances de conciliation tenues																			
2009-2010	1	2	3	6	3	5	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
2008-2009	2	3	4	-	2	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	18
2007-2008	-	2	2	-	6	3	1	-	-	-	-	-	-	1	6	2	-	-	23
Audiences tenues																			
2009-2010	11	19	94	9	17	257	23	2	1	-	2	1	8	23	82	30	2	-	581
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

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	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
Inventaire des dossiers																			
31 mars 2010	4	4	15	9	10	31	9	2	1	1	-	20	4	14	11	48	14	36	233
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
Dossiers ouverts																			
2009-2010	4	3	16	53	9	24	13	3	2	2	-	28	4	11	13	45	13	37	280
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
Dossiers fermés																			
2009-2010	6	2	10	49	6	22	5	4	1	3	1	20	5	15	12	55	10	1	227
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
Séances de conciliation tenues																			
2009-2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2008-2009	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2007-2008	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Audiences tenues																			
2009-2010	3	-	27	3	5	36	7	3	-	-	-	2	-	11	4	12	4	-	117
2008-2009	5	2	26	-	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

Régions d'ouverture des dossiers

Séances de conciliation tenues

Régions d'audience des dossiers



ANNEXE IV

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

LOI

ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE

Section des affaires sociales

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

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

En matière de services de santé et de services sociaux, d'éducation et de sécurité routière

<i>Loi sur l'assurance médicaments</i> L.R.Q., c. A-29.01, a. 68	Ministre de la Santé et des Services sociaux
<i>Loi sur l'assurance maladie</i> L.R.Q., c. A-29, a. 18.4 ou 50	Régie de l'assurance maladie du Québec
<i>Charte de la langue française</i> L.R.Q., c. C-11, a. 83.4	Personne désignée par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 202.6.11	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 1°	Société de l'assurance automobile du Québec
<i>Loi sur l'enseignement privé</i> L.R.Q., c. E-9.1, a. 121.1	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> L.R.Q., c. E-20.1, a. 20	Office des personnes handicapées du Québec
<i>Loi sur l'instruction publique</i> L.R.Q., c. I-13.3, a. 34.7	Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

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. 305.1	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. 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
En matière de régime de rentes	
<i>Loi sur le régime de rentes du Québec</i> L.R.Q., c. R-9, a. 188	Régie des rentes du Québec

LOI

ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE

En matière d'indemnisation

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de la *Loi visant à favoriser le civisme* L.R.Q., c. C-20, a. 20

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le taux de diminution de capacité de travail)

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*
L.R.Q., c. I-6, a. 15

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le taux de diminution de capacité de travail)

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de la *Loi visant à favoriser le civisme* L.R.Q., c. C-20, a. 20

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le droit à une compensation ou le quantum d'une compensation)

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*
L.R.Q., c. I-6, a. 15

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le droit à une compensation ou le quantum d'une compensation)

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*
L.R.Q., c. I-6, a. 15

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant la recevabilité d'une demande d'un proche d'une victime d'un acte criminel visé à l'article 5.1 de la Loi sur les victimes d'actes criminels pour les services de réadaptation psychothérapeutique)

Loi sur les accidents du travail

L.R.Q., c. A-3, a. 65 - en application de l'article 579 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* L.R.Q., c. A-3.001

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le droit à une compensation, le quantum d'une compensation et le taux de diminution de capacité de travail interjeté, avant ou à compter du 19 août 1985)

Loi sur l'indemnisation des victimes d'amiantose ou de silicose dans les mines et les carrières

L.R.Q., c. I-7, a. 12 - en application de l'article 579 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* L.R.Q., c. A-3.001

Commission de la santé et de la sécurité du travail
(concernant le droit à une compensation, le quantum d'une compensation et le taux de diminution de capacité de travail interjeté, avant ou à compter du 19 août 1985)

Loi sur l'assurance automobile

L.R.Q., c. A-25, a. 83.49

Société de l'assurance automobile du Québec

Loi sur l'assurance automobile

L.R.Q., c. A-25, a. 83.67

Société de l'assurance automobile du Québec et
Commission de la santé et de la sécurité du travail
(décision conjointe)

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

L.R.Q., c. A-3.001, a. 450

Société de l'assurance automobile du Québec et
Commission de la santé et de la sécurité du travail
(décision conjointe)

Loi sur la santé publique

L.R.Q., c. S-2.2, a. 76

Ministre de la Santé et des Services sociaux

En matière d'immigration

Loi sur l'immigration au Québec

L.R.Q., c. I-0.2, a. 17

Ministre de l'Immigration et des Communautés
culturelles

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
Division de la santé mentale	
En matière de mesures visant un accusé qui fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou qui a été déclaré inapte à subir son procès	
Code criminel L.R.C. (1985), c. C-46, a. 672.38 ss	Aucun
En matière de protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui	
<i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i> L.R.Q., c. P-38.001, a. 21	Aucun, sauf les cas où il y a une décision prise en vertu de cette loi par un médecin d'un établissement de santé et de services sociaux
Section des affaires immobilières	
<i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> L.R.Q., c. A-19.1, a. 117.7	Évaluateur agréé mandaté par une municipalité locale
<i>Loi sur l'Assemblée nationale</i> L.R.Q., c. A-23.1, a. 68	Aucun (fixation de l'indemnité par le TAQ lorsque le gouvernement, un ministère ou un organisme public acquiert un immeuble appartenant en tout ou en partie à un député)
<i>Loi sur les biens culturels</i> L.R.Q., c. B-4, a. 43	Aucun (requête du ministre de la Culture, 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 (OMRE)
<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 concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État et la protection de milieux humides le long d'une partie de la Rivière Richelieu
2009, chapitre 31, a. 9

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

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	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur la sécurité des barrages</i> L.R.Q., c. S-3.1.01, a. 12, 14, 17, 23, 25	Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
<i>Loi sur la voirie</i> L.R.Q., c. V-9, a. 27	Ministre des Transports
Section des affaires économiques	
<i>Loi sur les agents de voyages</i> L.R.Q., c. A-10, a. 13.2	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur l'aquaculture commerciale</i> L.R.Q., c. A-20.2, a. 48	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture</i> L.R.Q., c. A-23.001, a. 45	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur les assurances</i> L.R.Q., c. A-32, a. 366	Autorité des marchés financiers
<i>Loi sur le Bureau d'accréditation des pêcheurs et des aides-pêcheurs du Québec</i> L.R.Q., c. B-7.1, a. 17	Personne désignée par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur le cinéma</i> L.R.Q., c. C-18.1, a. 154	Régie du cinéma
<i>Code de la sécurité routière</i> L.R.Q., c. C-24.2, a. 560 par. 2	Société de l'assurance automobile du Québec
<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

LOI	ORGANISME OU PERSONNE DONT LA DÉCISION PEUT ÊTRE CONTESTÉE
<i>Loi sur les producteurs agricoles</i> L.R.Q., c. P-28, a. 51.1	Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
<i>Loi sur les produits alimentaires</i> L.R.Q., c. P-29, a. 17	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<i>Loi sur la protection du consommateur</i> L.R.Q., c. P-40.1, a. 339	Président de l'Office de la protection du consommateur
<i>Loi sur la protection sanitaire des animaux</i> L.R.Q., c. P-42, a. 55.35	Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<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 (abrogé depuis le 4 décembre 2009)	Personne désignée par le ministre des Transports
<i>Loi sur la sécurité privée</i> L.R.Q., c. S3.5, a. 37	Bureau de la sécurité privée



ANNEXE V

RÉSEAU DES VILLES D'AUDIENCE ET DE CONCILIATION — STATISTIQUES

- Villes où des audiences ont été tenues en 2009-2010.
- Villes où des séances de conciliation ont été tenues en 2009-2010.

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
01 Bas-Saint-Laurent	• Amqui • Matane • Rimouski • Rivière-du-Loup	• St-Jean-de-Dieu
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	• Alma • Roberval • Saguenay-Arrond. Chicoutimi	
03 Capitale-Nationale	• La Malbaie • Québec	
04 Mauricie	• Shawinigan • Trois-Rivières	
05 Estrie	• Lac-Mégantic • Sherbrooke	
06 Montréal	• Montréal	
07 Outaouais	• Campbell's Bay • Gatineau • Maniwaki	• Montebello
08 Abitibi-Témiscamingue	• Amos • La Sarre • Rouyn-Noranda • Val-d'Or • Ville-Marie	
09 Côte-Nord	• Baie-Comeau • Forestville • Sept-Îles	• Tadoussac
10 Nord-du-Québec	• Chibougamau • Chisasibi • Kuujuaq • Kuujuarapik	
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	• Carleton-sur-Mer • Gaspé • Île du Havre-Aubert • New Carlisle • Percé • Sainte-Anne-des-Monts	

RÉGION	VILLE DU RÉSEAU	VILLE HORS RÉSEAU
12 Chaudière-Appalaches	• Montmagny • Saint-Joseph-de-Beauce • Thetford Mines	
13 Laval	(locaux du Tribunal à Montréal)	• Laval
14 Lanaudière	• Joliette • Repentigny	• Saint-Charles-Borromée
15 Laurentides	• Mont-Laurier • Saint-Jérôme	• Sainte-Agathe-des-Monts
16 Montérégie	• Granby • Saint-Hyacinthe • Saint-Jean-sur-Richelieu • Salaberry-de-Valleyfield • Sorel-Tracy	• Longueuil • Canton-de-Granby • Lac Brome
17 Centre-du-Québec	• Drummondville • Victoriaville	

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.

TABEAU 20 ► LOCAUX EN RÉGION DISPONIBLES POUR LE TRIBUNAL AU 31 MARS

Types de locaux	Palais de justice			Commission des lésions professionnelles		
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Salles d'audience	122	129	129	32	32	32
Bureaux de juges administratifs	81	65	64	24	24	24
Salles de conciliation	81	57	57	33	33	33
Salles de visioaudience	41	46	42	19	-	-

TABEAU 21 ► POURCENTAGE DE JOURS OÙ DES AUDIENCES OU DES SÉANCES DE CONCILIATION ONT ÉTÉ TENUES EN RÉGION SELON LE LIEU DE RENCONTRE

Pourcentage de jours	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Locaux loués par le Tribunal ¹	24 %	21 %	15 %
Palais de justice	43 %	47 %	48 %
Locaux de la Commission des lésions professionnelles	8 %	9 %	8 %
Autres locaux	25 %	23 %	29 %
	100 %	100 %	100 %

1. Gatineau, Sherbrooke, Saint-Jérôme et Joliette uniquement pour les conciliations.



ANNEXE VI

LIEUX D'AUDIENCE POUR LES PERSONNES GARDÉES OU DÉTENUES

Les audiences concernant les personnes libérées dans la société avec des conditions, ou gardées ou détenues en établissement peuvent se tenir dans des centres hospitaliers ou dans des établissements de détention de la province de Québec. 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. Voici la liste des lieux où ont été tenues des audiences en 2009-2010.

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
01 Bas-Saint-Laurent	Rimouski	CHSLD de Rimouski CSSS de Rimouski
	Rivière-du-Loup	CSSS de Rivière du Loup
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	Roberval Saguenay (Chicoutimi)	CSSS Domaine du Roy (Hôtel-Dieu de Roberval) CSSS de Chicoutimi
03 Capitale-Nationale	Baie St-Paul Québec	CSSS de Charlevoix (Hôpital Baie Saint-Paul) Centre de détention Centre hospitalier de l'Université Laval CHA Pavillon de l'Enfant-Jésus CHA Pavillon Saint-Sacrement Institut universitaire en santé mentale
04 Mauricie	La Tuque Shawinigan	CSSS du Haut Saint-Maurice CSSS de l'Énergie
	Trois-Rivières	CHRTTR Site St-Joseph
05 Estrie	Asbestos Sherbrooke	CSSS des Sources C.H.U.S – Hôtel-Dieu
06 Montréal	Montréal	CHUM – Hôpital Notre-Dame CSSS Ahunatic et Montréal Nord CSSS du Cœur-de-l'île CSSS de l'ouest-de-l'île CS de l'Université McGill (Hôpital général de Montréal, R.V) Hôpital Douglas Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis Hôpital Louis-H. Lafontaine Hôpital Maisonneuve-Rosemont Hôpital Rivière-des-Prairies Hôpital St-Mary Institut psychiatrique Hôpital général Juif Institut Philippe-Pinel Pavillon Albert-Prévost Pavillon Rosemont
07 Outaouais	Gatineau (secteur Hull)	Centre hospitalier Pierre-Janet
08 Abitibi-Témiscamingue	Amos La Sarre Macamic Malartic Rouyn-Noranda Ville-Marie	CSSS les Eskers de l'Abitibi CSSS des Aurores-Boréales CSSS des Aurores-Boréales CSSS Vallée-de-l'Or CSSS de Rouyn-Noranda Centre de santé Sainte-Famille

RÉGION	VILLE	CENTRE HOSPITALIER OU ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION
09 Côte-Nord	Baie-Comeau Sept-Îles	CSSS de Manicouagan CSSS de Sept-îles
10 Nord-du-Québec	Chibougamau Puvirnituq	Centre de santé de Chibougamau Centre de santé Inuulitsivik
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chandler Gaspé Maria Île-de-la-Madeleine Sainte-Anne-des-Monts	CSSS du Rocher-Percé CSSS de la Côte de Gaspé CSSS Baie-des-Chaleurs CSSS des îles CSSS de la Haute-Gaspésie
12 Chaudière-Appalaches	Charny Lévis Montmagny Saint-Georges	Centre Paul-Gilbert Hôtel-Dieu de Lévis CSSS de Montmagny- l'Islet CSSS de Beauce
13 Laval	Laval	CSSS de Laval
14 Lanaudière	Saint-Charles-Boromée Terrebonne	CSSS du Nord de Lanaudière CSSS du Sud de Lanaudière
15 Laurentides	Huberdeau Rivière-Rouge Sainte-Agathe-des-Monts Sainte-Anne-des-Plaines Saint-Jérôme	Centre jeunesse des Laurentides CSSS Antoine-Labelle CSSS des Sommets Établissement Archambault CSSS de Saint-Jérôme
16 Montérégie	Châteauguay Contrecoeur Granby Greenfield Park Longueuil Sainte-Anne-de-Bellevue Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Suroît Sorel-Tracy	CSSS Jardins-Roussillon Centre Contrecoeur Clinique externe de psychiatrie CSSS de la Haute-Yamaska Hôpital Charles- Lemoyne CSSS Pierre-Boucher Hôpital Sainte-Anne CSSS Richelieu-Yamaska CSSS Haut-Richelieu-Rouville Services externes en psychiatrie HRR Clinique externe de psychiatrie CSSS du Suroît CSSS Pierre-de-Sorel
17 Centre-du-Québec	Drummondville Victoriaville	CSSS Drummond (Hôpital Sainte-Croix) Hôtel-Dieu d'Arthabaska



ANNEXE VII

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 VIII

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, juges administratifs du Tribunal sont soumis au Code de déontologie édicté par le Conseil de la justice administrative. Ce code a été approuvé par décret du gouvernement le 22 mars 2006. Il est entré en vigueur le 20 avril 2006.

Section 1 Dispositions préliminaires

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

Section 2 Règles de conduite et devoirs des membres

- Le membre exerce sa charge avec honneur, dignité et intégrité: il évite toute conduite susceptible de la discréditer.
- Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, hors de toute ingérence.
- Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
- Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
- Le membre exerce ses fonctions sans discrimination.
- Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public.
- Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance dans l'intérêt supérieur de la justice.
- Le membre prend les mesures requises pour maintenir sa compétence professionnelle.

- Le membre respecte le secret du délibéré.
- Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions: il évite de divulguer une information qui a un caractère confidentiel.

Section 3 Situations et activités incompatibles

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

Section 4 Fonctions exercées à titre gratuit

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

Section 5 Entrée en vigueur

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

►►►►► POUR NOUS JOINDRE



Par téléphone

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

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



En personne ou par la poste

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

QUÉBEC

Tribunal administratif du Québec Secrétariat

575, rue Saint-Amable
Rez-de-chaussée
Québec (Québec)
G1R 5R4

MONTRÉAL

Tribunal administratif du Québec Secrétariat

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



Métro :

Station Square-Victoria, sortie Beaver Hall



Par courriel

Vous pouvez communiquer avec le Tribunal à l'adresse suivante : **tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca**

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

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

Le rapport annuel de gestion 2009-2010 du Tribunal administratif du Québec est disponible sur le site Internet : www.taq.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2010

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-59775-9 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-59776-6 (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.

Achévé d'imprimer en octobre 2010

sur les presses de l'imprimerie LithoChic Inc.

Québec (Québec)

Accord
Justice
Conciliation
Règlement
Audience
Qualité
Citoyen
Recours
DÉCISION
Compétence
Consensus

