

ANNEXE 2 - les plaintes et le respect de la Loi sur la justice administrative (LJA)

La LJA fixe des exigences concernant le traitement des demandes des citoyens (ou clients de l'organisation). Pour apprécier le respect de ces exigences, 12 critères ont été identifiés :

- Critère 1 :** La personne a eu l'occasion de fournir les renseignements utiles
- Critère 2 :** Les décisions ont été communiquées en termes clairs et concis
- Critère 3 :** Les renseignements pour communiquer avec l'administration ont été fournis
- Critère 4 :** Les directives sont conformes aux principes et obligations légales de la LJA et peuvent être consultées par l'administré
- Critère 5 :** le citoyen a été préalablement informé avant l'ordonnance de l'intention, des motifs, de la teneur des plaintes et oppositions, il a eu l'occasion de présenter ses observations et produire les documents
- Critère 6 :** La décision a été retardée pour permettre de compléter le dossier et qu'à défaut la situation d'urgence est bien documentée
- Critère 7 :** La personne a été informée de son droit de révision et suite à la révision elle a été informée de son droit de présenter ses observations et compléter son dossier et des recours autres que judiciaires
- Critère 8 :** Les procédures sont conduites suivant des règles simples, souples et sans formalisme
- Critère 9 :** Les procédures doivent être menées avec célérité;
- Critère 10 :** Il faut agir avec équité et s'assurer que les procédures sont conformes aux normes éthiques et de discipline qui régissent les agents et selon les exigences de la bonne foi
- Critère 11 :** Les procédures sont conduites avec respect
- Critère 12 :** Il faut agir avec intégrité qui favorise la capacité de s'assurer que les procédures sont conduites avec prudence

Dans le RAG on fait état d'une révision du processus de traitement des plaintes pour améliorer l'efficacité et l'efficience, mais sans détails. Le recours au Protecteur du citoyen est signalé. Au total, il y a eu 1 513 plaintes (881 en 2009-2010). On note la chute pour l'accès aux services téléphoniques attribuable aux efforts. En lien avec la LJA les plaintes se répartissent de la manière suivante : 50% (54% en 2009-2010) pour le critère 9 de célérité (43% pour le délai pour une audience, 48,5% en 2009-2010), 12% (8,5% en 2009-2010) pour le critère 11 sur le respect, 6% (6,5% en 2009-2010) pour le critère 4 de la conformité aux règles, 3,5% (3,7% en 2009-2010) pour les procédures administratives potentiellement en lien avec le critère 8 sur la souplesse et 0,6% (0,2% en 2009-2010) pour la langue potentiellement en lien avec les critères 2 et 5 sur la clarté des décisions et de l'information préalable.

Du côté du Protecteur du citoyen, il y a eu création de 503 motifs de plaintes entre le 12 avril 2007 et le 31 mars 2010. Les motifs provenaient d'un locataire dans 71% des cas et d'un propriétaire dans 25% des cas (pour 4% le type de plaignant était non identifié). Au total, 34% des motifs étaient fondés, soit 35% pour les motifs des locataires et 27% pour ceux des propriétaires mais 41% de tous les motifs en lien avec le respect de la LJA étaient fondés. Les principaux services visés sont dans l'ordre le maître des rôles avec 27,2%, les régisseurs avec 20,7% et les agents d'information avec 12,1%. La région de Montréal se distingue avec un volume de plaintes supérieur à son poids démographique. Il y a peu d'écarts dans la part relative de chaque critère de la LJA entre les motifs de plaintes fondées et non fondées. Dans l'ordre, le critère 9 sur la célérité compte pour 30,8%, le critère 5 sur la clarté de l'information préalable pour 21,3%, le critère 2 sur les décisions claires pour 15,3%, le critère 8 pour la souplesse et la simplicité des règles pour 8,5% et le critère 4 sur la conformité aux règles compte pour 7,3%. En termes d'évolution, il y a eu peu de variations du volume des plaintes concernant la Régie avec peu de variation de la proportion de plaintes fondées. Il y a eu une croissance des motifs en lien avec le non respect de la LJA et aussi une plus grande diversification des critères visés. Pour les catégories de motifs de plaintes de même nature, on peut remarquer une assez bonne correspondance entre les taux rapportés par la Régie et ceux rapportés par le Protecteur du citoyen.

Commission de l'aménagement du territoire

Déposé le : 2010-11-30

N° CAT-076

Secrétaire :