

Rapport annuel de gestion
2009-2010

Conseil de la justice administrative

**Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* a été réalisé
par le Conseil de la justice administrative**

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la
Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Cette publication est diffusée dans le site Internet du
Conseil de la justice administrative à l'adresse suivante :
www.cja.gouv.qc.ca.

ISSN 1705-1347 (version imprimée)

ISSN 1715-5274 (PDF)

ISBN 978-2-550-60769-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-60770-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec — 2011

Le masculin est utilisé dans ce document dans le but
d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2010.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités du Conseil de la justice administrative et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

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

Le ministre de la Justice et Procureur général,

Jean-Marc Fournier

Québec, janvier 2011

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

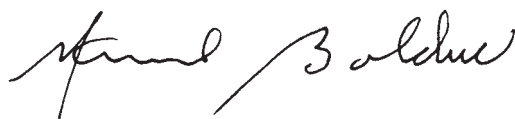
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2009-2010.

Ce rapport s'inscrit dans l'orientation donnée par la *Loi sur l'administration publique* et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2006-2010* et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Conseil.

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

Le président du Conseil,



Normand Bolduc

Québec, janvier 2011

Table des matières

<i>Message du président</i>	IX
<i>Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents</i>	XI

PARTIE 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative	1
--	----------

1.1 Les fonctions	1
1.2 La mission	2
1.3 La vision du Conseil	2
1.4 Les valeurs	3

PARTIE 2 — Contexte et faits saillants de l'exercice	3
---	----------

2.1 Composition et spécificité	3
2.2 Le contexte	6
2.3 Les faits saillants de l'exercice	7
2.4 Le traitement des plaintes en 2009-2010	9

PARTIE 3 — Rappel de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	14
--	-----------

3.1 Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide	14
3.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence	15
3.3 Communiquer dans un langage clair et accessible	17
3.4 Faciliter l'accès à nos services	18

PARTIE 4 — Résultats eu égard au <i>Plan stratégique 2006-2010</i>	19
---	-----------

4.1 Sommaire des résultats	19
4.2 Les choix stratégiques et les orientations retenues	20
4.3 Les résultats	21

PARTIE 5 — Utilisation des ressources	31
--	-----------

5.1 Ressources humaines	31
5.2 Ressources budgétaires et financières	31
5.3 Ressources informationnelles	32

PARTIE 6 — Les autres exigences	33
--	-----------

6.1 Accès à l'égalité en emploi	33
6.2 Allégement réglementaire et administratif	34
6.3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	34
6.4 Développement durable et changements climatiques	35
6.5 Égalité entre les femmes et les hommes	37
6.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	37
6.7 Protection des renseignements personnels	38
6.8 Politique de financement des services publics	39
6.9 Recommandations du Vérificateur général du Québec	39

ANNEXES

Annexe 1	Description des tribunaux dont les membres sont sous la compétence du Conseil	41
Annexe 2	Lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil	45
Annexe 3	Liste des membres du Conseil au 31 mars 2010	47
Annexe 4	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>	49
Annexe 5	<i>Règles sur le traitement d'une plainte</i>	51
Annexe 6	Diagramme du cheminement d'une plainte soumise au Conseil	57

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Données de gestion sur les plaintes par exercice financier	10
Tableau 2	Plaintes reçues par tribunal administratif	10
Tableau 3	Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative	12
Tableau 4	Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	15
Tableau 5	Délai pour accuser réception de la plainte eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	16
Tableau 6	Délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	17
Tableau 7	Évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte	26
Tableau 8	Répartition de l'effectif autorisé	31
Tableau 9	Crédits et dépenses de l'exercice	32
Tableau 10	Embauche et représentativité	33

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Organigramme au 31 mars 2010	5
Figure 2	Plaintes reçues en 2009-2010 par région administrative	11
Figure 3	Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1 ^{er} avril 1998	13

Message du président

Durant l'année 2009-2010, les sujets reliés à la déontologie et l'éthique ont occupé une place importante dans l'actualité quotidienne. La justice administrative n'est pas soustraite de cette attention médiatique car nous avons la mission de maintenir la confiance du public envers cette justice administrative.

Les membres du Conseil demeurent préoccupés de maintenir un haut niveau de qualité dans la gestion des plaintes pour assurer adéquatement notre mission. À cet égard, nous avons commencé un exercice de révision du contenu de notre site Internet dans le but de simplifier la compréhension et l'accessibilité de nos services pour les utilisateurs. Nous considérons que le site Internet est devenu le moyen de communication privilégié avec les personnes qui souhaitent déposer une plainte envers des membres des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de gestion 2009-2010 du Conseil de la justice administrative. Ce document rend compte des actions et des réalisations du Conseil durant ma première année à titre de président. Il met en perspective les diverses facettes des activités du Conseil et il fait état des résultats obtenus durant cette période.

Le président du Conseil,

A handwritten signature in black ink, reading 'Normand Bolduc'.

Normand Bolduc

Québec, janvier 2011

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport ainsi que sur les contrôles afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Conseil de la justice administrative :

- décrit fidèlement la mission, le mandat, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil;
- présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que les données, l'information et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président du Conseil,


Normand Bolduc
Québec, janvier 2011

PARTIE 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative

Le Conseil de la justice administrative a été institué par la *Loi sur la justice administrative* adoptée par l'Assemblée nationale le 13 décembre 1996¹. Il est en fonction depuis le 1^{er} avril 1998. Le Conseil est un organisme unique dans le contexte de la justice administrative au Canada, voire même, en Amérique du Nord. Il s'apparente à plusieurs égards à certains organismes de surveillance de la magistrature au Canada, tel le Conseil de la magistrature du Québec, mais diffère quant à ses fonctions et sa composition. Il est un organisme impartial et indépendant de l'Administration publique et des tribunaux sur lesquels il a compétence.

1.1 LES FONCTIONS

Le mandat du Conseil comporte plusieurs facettes, toutefois ce dernier exerce essentiellement des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des membres de quatre tribunaux administratifs, soit : la Commission des lésions professionnelles², la Commission des relations du travail³, la Régie du logement⁴ et le Tribunal administratif du Québec⁵. Son mandat l'amène à examiner la *conduite* et non les *décisions* des membres de ces quatre tribunaux administratifs. Le Conseil a une compétence exclusive en matière de déontologie de ces membres lorsqu'ils agissent à ce titre.

Ainsi, le principal mandat du Conseil est de recevoir, d'examiner et de faire enquête, le cas échéant, sur les plaintes de nature déontologique formulées par un citoyen, le président d'un tribunal ou le ministre responsable à l'encontre d'un membre de la Commission des lésions professionnelles, de la Commission des relations du travail, de la Régie du logement ou du Tribunal administratif du Québec. On compte tout près de 327 membres à la Commission des lésions professionnelles⁶, 37 commissaires à la Commission des relations du travail, 38 régisseurs et cinq greffiers spéciaux à la Régie du logement ainsi que 83 membres à temps plein et 25 membres à temps partiel au Tribunal administratif du Québec. Par conséquent, plus de 500 membres de ces tribunaux administratifs sont soumis à la compétence du Conseil.

L'**Annexe 1** du rapport offre une description des tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil.

Corollairement, le Conseil s'acquitte également de mandats plus secondaires, lesquels lui sont confiés par sa loi constitutive. Le Conseil exerce ainsi des fonctions de réglementation, d'information et de conseil en matière de déontologie et, plus généralement, en matière de justice administrative :

¹ L.R.Q., chapitre J-3, article 165, entrée en vigueur, en ce qui concerne le Conseil, par l'article 877 de la *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative*, L.Q. 1997, chapitre 43, et le Décret 1524-97 du 26 novembre 1997, (1997) 129 G.O. II, 7361.

² *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., chapitre A-3.001, articles 399, 400 et 411.

³ *Code du travail*, L.R.Q., chapitre C-27, articles 137.24 et 137.25.

⁴ *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., chapitre R-8.1, articles 7.11, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4, 9.5, 30.1 et 30.2.

⁵ *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., chapitre J-3, articles 177 et suivants.

⁶ La Commission des lésions professionnelles compte 111 commissaires et 216 membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

- Édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec⁷;
- Faire enquête, à la demande du ministre ou du président du Tribunal, en vue de déterminer si un membre est atteint d'une incapacité permanente⁸;
- Faire enquête, à la demande du ministre, sur tout manquement invoqué pour révoquer le président ou un vice-président du Tribunal de sa charge administrative dans le cas prévu à l'article 66⁹;
- Faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet et lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes de l'Administration dont les présidents sont membres du Conseil¹⁰;
- Publier annuellement à la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et des organismes qui constituent l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que les organismes et autorités décentralisées visés par l'article 9¹¹;
- Édicter, par règlement, des règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de ses enquêtes¹². Ce règlement est soumis à l'approbation du gouvernement.

1.2 LA MISSION

Le Conseil de la justice administrative joue un rôle de gardien de la conduite des membres des tribunaux administratifs. Il contribue ainsi au respect de leur indépendance et, par ses interventions, à la réalisation de sa mission visant à **soutenir la confiance du public dans la justice administrative**.

En effet, la confiance du public dans l'administration de la justice administrative et ses membres milite en faveur d'un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance des membres des tribunaux administratifs.

La compétence déontologique du Conseil lui est attribuée par les articles 165 et suivants de *Loi sur la justice administrative* ainsi que par les lois constitutives des tribunaux administratifs sur lesquels il a compétence.

L'**Annexe 2** du rapport énumère les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil.

1.3 LA VISION DU CONSEIL

Le Conseil veut être un chef de file de la déontologie en matière de justice administrative. En adoptant une approche éducative et préventive, il désire alimenter la réflexion des membres des tribunaux administratifs quant aux exigences de la déontologie et inciter ceux-ci à maintenir des comportements de haut niveau, contribuant ainsi à soutenir la confiance du public dans la justice administrative.

⁷ *Loi sur la justice administrative*, article 177 (2). Le *Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec* est entré en vigueur le 20 avril 2006 : Décret 174-2006, (2006) 138 G.O. II, 1443.

⁸ *Loi sur la justice administrative*, article 177 (4).

⁹ *Loi sur la justice administrative*, article 177 (5).

¹⁰ *Loi sur la justice administrative*, article 177 (2).

¹¹ *Loi sur la justice administrative*, article 178.

¹² *Loi sur la justice administrative*, article 179.

Le Conseil se veut également être un forum accessible, équitable et transparent. Il cherche à offrir des services de qualité, adaptés aux besoins des citoyens et de tous les autres intervenants, dont les membres des tribunaux administratifs et ces tribunaux eux-mêmes.

1.4 LES VALEURS

Les valeurs qui guident le Conseil et son personnel tout au long du processus déontologique sont les suivantes :

- le respect et la courtoisie;
- le traitement rigoureux et efficace des plaintes;
- la cohérence et la clarté des orientations, des positions et des décisions du Conseil et de ses comités;
- l'accessibilité et la transparence.

PARTIE 2 — Contexte et faits saillants de l'exercice

2.1 COMPOSITION ET SPÉCIFICITÉ

La loi prévoit que le Conseil est formé de dix-sept membres, soit les présidents de chacun des tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence¹³, d'un membre de chacun de ceux-ci¹⁴ et de neuf citoyens dont deux sont avocats ou notaires, lesquels sont choisis après consultation de leur ordre professionnel¹⁵. Le gouvernement désigne, parmi ceux qui ne sont pas membres de l'un des organismes sur lesquels le Conseil a compétence, le président du Conseil¹⁶. La liste des membres du Conseil en fonction au 31 mars 2010 est reproduite à l'Annexe 3 du rapport.

Ainsi, la *Loi sur la justice administrative* prévoit une large place aux représentants du public puisque plus de la moitié des membres du Conseil, dont son président, ne font pas partie des tribunaux administratifs sous la compétence du Conseil, mais sont des représentants des citoyens. La participation de membres non judiciaires constitue un élément indispensable au maintien de la confiance du public dans la justice administrative et permet d'assurer la transparence du processus déontologique en faisant en sorte que les citoyens ont un droit de regard sur la déontologie des membres des tribunaux administratifs.

Les membres du Conseil occupent des fonctions à temps plein dans leur champ de compétence respectif et agissent à temps partiel comme membre du Conseil. Le mandat de membre du Conseil est d'une durée de trois ans et il ne peut être renouvelé consécutivement qu'une fois¹⁷. Le membre demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau.

¹³ *Loi sur la justice administrative*, article 167, paragraphes 1, 3, 5 et 7.

¹⁴ *Loi sur la justice administrative*, article 167, paragraphes 2, 4, 6 et 8.

¹⁵ *Loi sur la justice administrative*, article 167, paragraphe 9.

¹⁶ *Loi sur la justice administrative*, article 168.

¹⁷ *Loi sur la justice administrative*, article 168.

Les membres du Conseil ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas et aux conditions déterminées par le gouvernement¹⁸. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Le Conseil de la justice administrative a son siège sur le territoire de la Ville de Québec, toutefois il peut tenir ses séances à tout endroit du Québec. Il se réunit aussi souvent que nécessaire, à la demande du président du Conseil, de la majorité des membres ou du ministre¹⁹. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Conseil s'est réuni à cinq reprises²⁰ et a tenu cinq séances spéciales par courrier électronique. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont rendus publics dans son site Internet²¹.

Le Conseil compte trois employées à temps plein, qui constituent sa permanence. Le président du Conseil est chargé de l'administration du Conseil et le secrétaire du Tribunal administratif du Québec agit comme secrétaire du Conseil²². Le secrétaire du Conseil est le gardien des documents officiels du Conseil. La permanence du Conseil a particulièrement pour mandat de soutenir les activités des membres du Conseil et d'assurer une continuité des opérations administratives courantes.

La figure suivante illustre l'organigramme du Conseil de la justice administrative au 31 mars 2010²³:

¹⁸ *Loi sur la justice administrative*, article 171.

¹⁹ *Loi sur la justice administrative*, article 173.

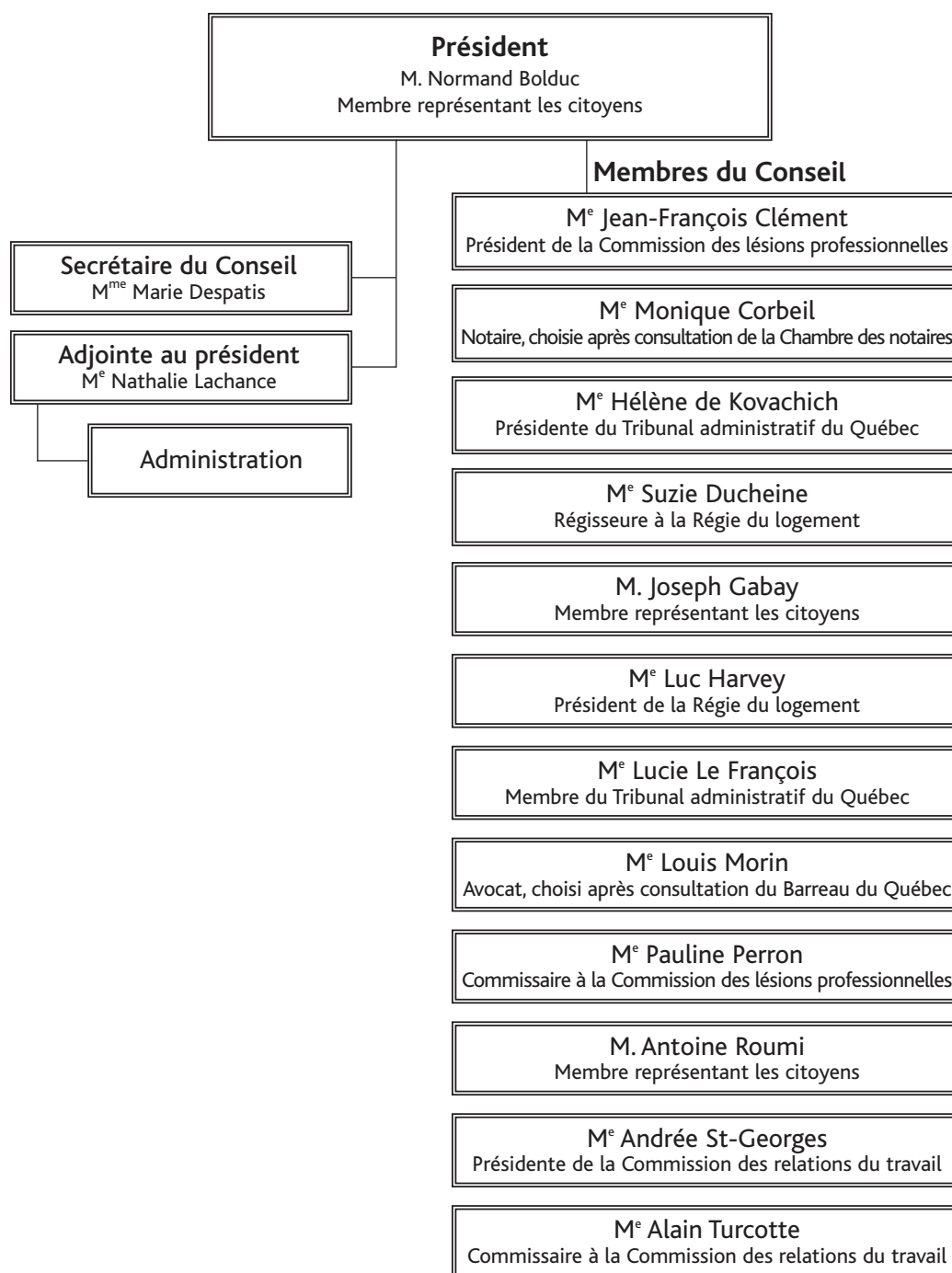
²⁰ Soit les 22 avril 2009 à Québec, 18 juin 2009 à Montréal, 23 septembre 2009 à Québec, 8 décembre 2009 à Montréal et le 17 mars 2010 à Québec.

²¹ <http://www.cja.gouv.qc.ca/fr/page/04-01-proces.html>

²² *Loi sur la justice administrative*, articles 171.1 et 172.

²³ Monsieur Laurent McCutcheon a occupé le poste de président du Conseil jusqu'au 6 octobre 2008. Monsieur Normand Bolduc a été désigné président du Conseil le 29 avril 2009 par le décret 518-2009 du 29 avril 2009, (2009) 141 G.O. II, 2425.

Figure 1 - Organigramme au 31 mars 2010



2.2 LE CONTEXTE

Les attentes du citoyen

L'éthique et la déontologie sont des sujets d'actualité et la préoccupation du public quant à ceux-ci est grandissante. Cette plus grande sensibilité à l'égard de la déontologie et de l'éthique est un enjeu important pour le Conseil. Les attentes grandissantes des citoyens appellent des standards de conduite et de transparence plus élevés. Il importe donc d'inscrire ces valeurs au cœur des priorités en matière de justice administrative.

L'amélioration de la prestation de services aux citoyens, et plus particulièrement celle des services d'information, est un enjeu de taille pour le Conseil. À cet égard, le Conseil fait siennes les préoccupations du gouvernement quant à l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et au respect de la transparence et de l'éthique. Ces préoccupations sont d'ailleurs en accord avec l'objet même de la *Loi sur la justice administrative*, qui est d'assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité de la justice administrative²⁴.

Quant aux attentes des citoyens, le Conseil est aussi conscient des principaux déterminants de la satisfaction à l'égard de services gouvernementaux, soit²⁵:

- les délais d'exécution : il s'agit du déterminant de la satisfaction de la clientèle le plus important, pour tous les paliers de gouvernement;
- le personnel : les citoyens s'attendent à ce que le personnel ait de bonnes connaissances, traite les clients de manière équitable, « en fasse plus » et fasse un effort supplémentaire;
- le résultat positif de la démarche, c'est-à-dire avoir obtenu le résultat souhaité;
- la facilité d'accès.

On doit par ailleurs souligner que les notions et normes appliquées en matière de déontologie sont souvent abstraites et difficiles à comprendre pour le citoyen. Cette situation fait en sorte que le rôle du Conseil est souvent mal compris et il en résulte des insatisfactions quant à ses interventions. En effet, la satisfaction ou l'insatisfaction découle d'une expérience de service pouvant avoir des effets sur la manière dont les citoyens perçoivent l'organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Malheureusement, nombreux sont les citoyens qui croient qu'en adressant une plainte au Conseil, ce dernier révisera la décision qu'ils contestent. C'est là une méconnaissance du mandat du Conseil qu'il faut corriger afin de ne pas créer de faux espoirs. Le Conseil doit donc modifier les attentes de la clientèle susceptible de faire appel à ses services en l'informant clairement et simplement des limites de son mandat. Ainsi, lorsque le citoyen ne peut obtenir du Conseil le résultat qu'il désire, on doit s'assurer qu'il en comprenne les raisons.

Aussi, le Conseil compte avoir recours aux nouveaux moyens technologiques mis à sa disposition comme moyen privilégié pour répondre aux besoins de sa clientèle et plus particulièrement pour concrétiser son rôle de prévention et d'information.

Les attentes des membres de tribunaux administratifs

Un système de déontologie doit concilier deux exigences : d'une part, l'attention aux plaintes et aux insatisfactions des citoyens, et d'autre part, l'équité et la transparence auxquelles ont droit les membres des tribunaux administratifs visés par les plaintes.

²⁴ *Loi sur la justice administrative*, article 1.

²⁵ INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (ISAC), « *Les citoyens d'abord 5* », 2008; sommaire, page 2.

De cette façon, le Conseil doit offrir des garanties aux citoyens contre d'éventuels manquements déontologiques, tout en assurant l'indépendance des décideurs dans l'exercice de leurs fonctions. En effet, la déontologie et l'indépendance judiciaires sont interdépendantes et ont le même objectif : le maintien de la confiance du public dans les institutions judiciaires. L'existence d'une institution indépendante, extérieure au tribunal auquel appartient le juge administratif visé par une plainte, est de nature à renforcer et à soutenir la confiance du public dans le traitement des plaintes, tout en assurant le respect de l'indépendance des membres du tribunal. À cet égard, le Conseil est un organisme qui participe au maintien de cette confiance.

Facteurs internes à l'organisation

Finalement, soulignons que les actions du Conseil s'inscrivent dans un contexte de ressources financières et humaines très limitées, ce qui impose une utilisation efficace de celles-ci. Le Conseil entend donc relever ces défis en mettant à profit la collaboration de ses partenaires.

2.3 LES FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

• CHANGEMENTS AU SEIN DE L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU CONSEIL

De nombreux changements au sein des instances administratives du Conseil sont survenus au cours de l'exercice 2009-2010.

Ainsi, l'année a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle secrétaire du Conseil à la suite du départ de madame Sylvie Michaud. Madame Marie Despatis a été nommée secrétaire du Tribunal administratif du Québec le 7 décembre 2009 et, à ce titre, madame Despatis agit donc comme secrétaire du Conseil²⁶.

Par ailleurs, le gouvernement a procédé le 29 avril 2009 à la désignation de monsieur Normand Bolduc à titre de président du Conseil²⁷.

Enfin, la permanence du Conseil s'est renouvelée par l'entrée en fonction d'une nouvelle adjointe au président à la suite du départ de la titulaire de ce poste. Quand on sait ce que provoque un mouvement de personnel dans une si petite équipe on peut facilement comprendre que ce contexte a mobilisé les ressources du Conseil aux fins de la gestion de ces diverses transitions.

• CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU CONSEIL

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Conseil a connu plusieurs changements : trois nouveaux membres se sont joints au Conseil, le mandat d'un membre a été renouvelé et deux membres ont quitté le Conseil.

Nominations

Le 8 avril 2009, le gouvernement procédait, à la nomination de M^e Louis Morin à titre de membre du Conseil, choisi après consultation du Barreau du Québec²⁸.

²⁶ *Loi sur la justice administrative*, article 172.

²⁷ Décret 518-2009 du 29 avril 2009, (2009) 141 G.O. II, 2425.

²⁸ Décret 438-2009 du 8 avril 2009, (2009) 141 G.O. II, 2212.

De même, le 18 juin 2009, le gouvernement procédait à la nomination de M^e Alain Turcotte, commissaire à la Commission des relations du travail, à titre de membre du Conseil, choisi après consultation de l'ensemble des commissaires de ce tribunal²⁹.

Enfin, le 12 août 2009, le gouvernement procédait à la nomination de M^e Lucie Le François, membre du Tribunal administratif du Québec, à titre de membre du Conseil, choisie après consultation de l'ensemble des membres de ce tribunal³⁰.

Renouvellement

Par ailleurs, le 30 septembre 2009, le gouvernement procédait au renouvellement du mandat de M^e Pauline Perron, commissaire à la Commission des lésions professionnelles, à titre de membre du Conseil, choisie après consultation de l'ensemble des commissaires de ce tribunal³¹.

Départs

Le 25 janvier 2010, madame Catherine Barrette avisait le président du Conseil qu'elle ne sollicitait pas le renouvellement de son mandat qui s'était terminé le 18 décembre 2009.

Finalement, le 4 février 2010 madame Marie Élise Lebon avisait le président du Conseil qu'elle mettait fin à son mandat qui devait se terminer le 14 février suivant.

- **GUIDE DE PROCÉDURES DES ENQUÊTES PAR UN COMITÉ D'ENQUÊTE**

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Conseil a élaboré un *Guide de procédures des enquêtes par un comité d'enquête formé par le Conseil de la justice administrative* destiné aux membres et aux pairs appelés à former un comité d'enquête afin de les guider dans les nombreuses décisions qu'ils doivent prendre et diriger avec efficacité l'audience dans le respect des principes de justice naturelle.

Les pairs de la Commission des relations du travail et de la Commission des lésions professionnelles ont été rencontrés afin de leur présenter ce guide.

- **FORMATIONS**

Au cours de l'exercice 2009-2010, les membres du Conseil ont exprimé le désir que le Conseil bonifie son offre de formation. Le Conseil a donc initié des démarches en ce sens et a invité deux conférenciers qui ont abordé des sujets d'intérêts pour les membres.

- **REFONTE DU SITE INTERNET**

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Conseil a initié les démarches nécessaires à la refonte de son site Internet. L'objectif poursuivi est de présenter aux internautes un site plus convivial.

²⁹ Décret 748-2009 du 18 juin 2009, (2009) 141 G.O. II, 3155.

³⁰ Décret 889-2009 du 12 août 2009, (2009) 141 G.O. II, 4633.

³¹ Décret 1047-2009 du 30 septembre 2009, (2009) 141 G.O. II, 5147.

2.4 LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN 2009-2010

Certaines situations peuvent amener des citoyens à porter plainte contre un membre de l'un des tribunaux administratifs soumis à la compétence du Conseil. C'est alors le rôle du Conseil d'examiner ces plaintes et d'y apporter réponse. De fait, ces plaintes sont des signaux d'alarme du public à l'égard des juges administratifs soumis à la compétence du Conseil et ce dernier les considère avec sérieux et les traite avec rigueur.

Dans les limites de son champ d'intervention, le Conseil joue un rôle fort important. Il répond à un besoin pour toutes les personnes qui manifestent de l'incompréhension à l'égard du système de justice administrative.

La confiance du public dans l'administration de la justice administrative et ses décideurs administratifs en particulier, milite en faveur d'un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance de la magistrature. Avec le Conseil de la justice administrative, le public dispose ainsi d'un organisme indépendant qui examine et apprécie la justesse des gestes ou faits reprochés aux membres de certains tribunaux administratifs.

On ne peut ignorer qu'un écart de conduite d'un juge administratif rejaillit sur l'ensemble des juges administratifs et mine la crédibilité de la justice administrative. Toutefois, plusieurs plaintes sont rejetées au stade de l'examen de la recevabilité parce qu'elles ne satisfont pas aux critères développés et appliqués pour décider de sa recevabilité. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une plainte concerne la décision rendue par un décideur administratif et non la conduite de ce dernier.

Statistiques sur les plaintes

Depuis le début de ses activités, en avril 1998, jusqu'au 31 mars 2010, le Conseil de la justice administrative a reçu un total de 474 plaintes écrites. Au cours de l'exercice 2009-2010, 41 nouvelles plaintes lui ont été adressées. Toute plainte écrite concernant nommément un membre de l'un des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence entraîne l'ouverture d'un dossier.

Sur les 60 dossiers de plaintes traités au cours de l'exercice, quatre plaintes ont été déclarées recevables³², 46 plaintes ont été déclarées irrecevables par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes constitué par le Conseil, un dossier de plainte a été fermé administrativement, une plainte a été considérée comme étant non fondée par un comité d'enquête³³, trois plaintes ont été rejetées par un comité d'enquête³⁴ et une plainte a été considérée comme étant bien fondée, sans toutefois faire l'objet d'une recommandation de sanction à l'égard du juge administratif visé par la plainte³⁵. Ainsi, sept dossiers de plaintes étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice.

³² 2008 QCCJA 421, 2009 QCCJA 433, 2009 QCCJA 439 et 2009 QCCJA 464.

³³ Goulet et Collin, 2007 QCCJA 313, 4 mai 2009.

³⁴ ITR Acoustique inc. et Lemire, 2008 QCCJA 421, 17 décembre 2009, Lemire et Verreault, 2009 QCCJA 433, 17 décembre 2009 et Verreault et Lemire, 2009 QCCJA 439, 17 décembre 2009.

³⁵ Guimond, Robitaille et Renaud, 2003 QCCJA 136, 3 février 2010.

Les tableaux suivants reprennent les données statistiques sur les plaintes traitées par le Conseil :

Tableau 1 Données de gestion sur les plaintes par exercice financier

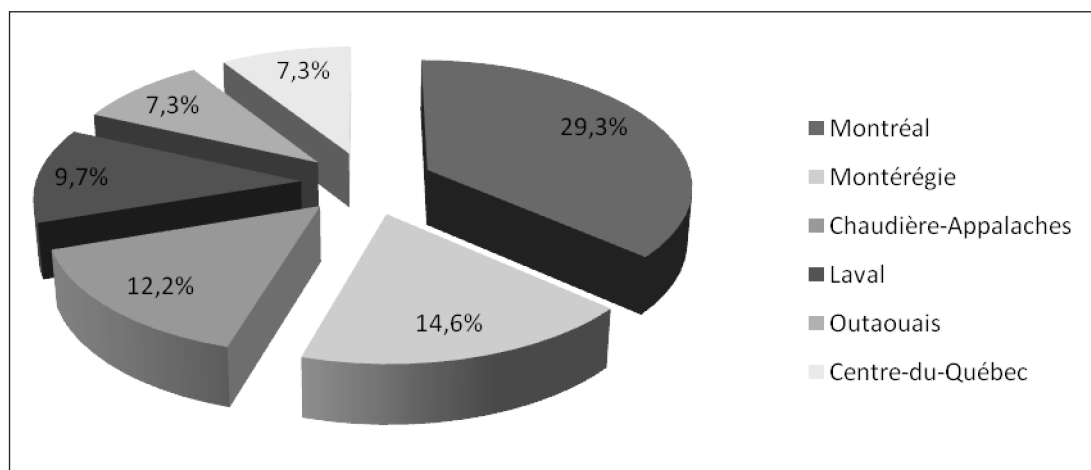
Exercice	Dossiers reportés de l'exercice précédent	Dossiers ouverts au cours de l'exercice	Nombre total de dossiers traités au cours de l'exercice	Plaintes déclarées recevables au cours de l'exercice	Décisions rendues au cours de l'exercice	Dossiers reportés à l'exercice suivant
2005-2006	22	67	89	5	63	45
2006-2007	45	66	111	2	63	45
2007-2008	45	57	102	3	50	30
2008-2009	30	52	82	1	63	19
2009-2010	19	41	60	4	53	7

Tableau 2 Plaintes reçues par tribunal administratif

Exercice	Commission des lésions professionnelles	Commission des relations du travail	Régie du logement	Tribunal administratif du Québec
2005-2006	13	3	42	9
2006-2007	15	5	24	22
2007-2008	11	7	28	11
2008-2009	10	5	28	9
2009-2010	8	6	16	11

La majorité des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2009-2010 ont été formulées par des personnes qui étaient parties au litige et qui n'étaient pas représentées par avocat devant le tribunal administratif. Dans une proportion de 58 %, les plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice ont été formulées par des hommes. Enfin, mentionnons que 44 % des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2009-2010 provenaient de la région de Montréal (29,3 %) ou de la Montérégie (14,6 %).

Figure 2 - Plaintes reçues en 2009-2010 par région administrative



Autres régions :

- Capitale-Nationale : 4,9 %;
- Estrie : 4,9 %;
- Abitibi-Témiscamingue : 4,9%;
- Côte-Nord : 2,5 %.

Motifs des plaintes

Les plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice rapportent de façon quasi exclusive des manquements qui seraient survenus en cours d'audience. Il est à noter qu'aucune plainte ne se rapporte au comportement du juge administratif à l'extérieur du tribunal.

En ce qui a trait au comportement du juge administratif à l'audience, les reproches formulés par les plaignants touchent ses propos, son attitude à la cour ou le fait qu'il n'aurait pas appliqué les règles de droit, y compris que la décision rendue serait sans fondement ou inexacte. À remarquer que cette division théorique n'est pas étanche puisqu'il arrive fréquemment qu'une plainte contienne plusieurs allégations. Ainsi, un plaignant peut reprocher au juge administratif son attitude à l'audience et le fait d'avoir rendu une décision qu'il estime erronée. De fait, la majorité des plaintes reçues par le Conseil contiennent des reproches multiples.

Les motifs des plaintes formulées au cours de l'exercice sont détaillés au **Tableau 3**, alors que la **Figure 3** ci-après illustre les motifs allégués au soutien de la totalité des plaintes reçues par le Conseil depuis son institution. Comme mentionné plus haut, plusieurs reproches différents à une même plainte peuvent se retrouver, ce qui explique que les données apparaissant aux illustrations qui suivent excèdent le nombre total de plaintes reçues.

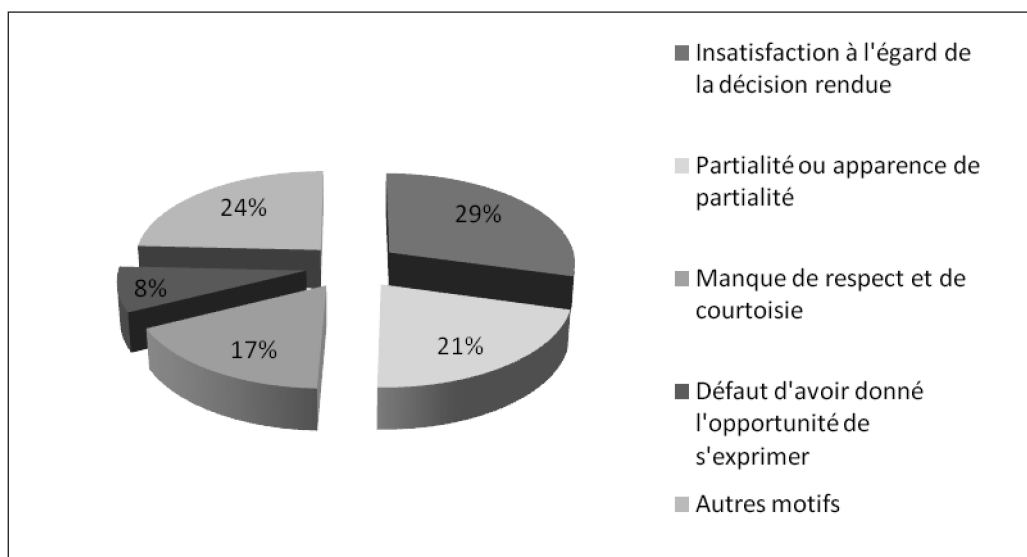
Tableau 3

Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative

Motif allégué	2007-2008	2008-2009	2009-2010	% ³⁶
Insatisfaction à l'égard de la décision rendue Le plaignant invoque une erreur dans la décision, souvent quant à l'appréciation ou l'admissibilité de la preuve.	45	32	21	29,2 %
Partialité ou apparence de partialité Ce motif de plainte concerne la conduite du décideur à l'audience, qui a été perçue comme procurant un avantage à l'une des parties.	21	29	15	21,4 %
Manque de respect et de courtoisie ou absence de considération accordée au justiciable La plainte concerne le plus souvent l'attitude du décideur et allègue l'arrogance, l'impatience, la colère, des manières expéditives, l'emploi d'un ton irrespectueux ou hostile et d'un langage abusif ou inapproprié du juge administratif. Les attitudes et les propos de ce dernier ont été perçus comme étant désobligeants, offensants, injustifiés ou discriminatoires.	20	25	10	17,4 %
Défaut de veiller à ce que les parties aient la possibilité de faire valoir pleinement leurs prétentions Le plaignant prétend ne pas avoir eu l'occasion de s'exprimer comme il le voulait devant le tribunal, le décideur administratif ne l'ayant pas laissé parler. Il n'a pu faire valoir pleinement son point de vue ou n'a pas eu la possibilité de présenter tous les éléments de sa preuve.	2	6	0	8,4 %
Comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité qui s'attachent à la fonction de juge administratif	7	11	2	4,0 %
Discrimination Le plaignant allègue des événements relatifs à l'un des motifs de discrimination interdits par les chartes des droits et libertés, tels le handicap, l'origine ethnique, la langue ou l'orientation sexuelle.	11	8	1	3,9 %
Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience et atteinte au décorum	8	12	6	3,4 %
Traitement administratif du dossier par le tribunal (à noter que le Conseil n'a pas compétence à l'égard du personnel du tribunal.)	2	2	0	3,3 %
Défaut d'avoir apporté un secours équitable et impartial aux parties	7	4	0	2,8 %
Délai déraisonnable pour rendre la décision	0	1	1	2,3 %
Abus de pouvoir ou mauvaise foi	0	0	0	1,2 %

³⁶ Ce pourcentage représente la proportion dans laquelle le motif de plainte est allégué dans les plaintes qui sont adressées au Conseil de la justice administrative depuis sa création.

Figure 3 - Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1^{er} avril 1998



Autres principaux motifs :

- Comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité s'attachant à la fonction de juge administratif : 4,01 %;
- Discrimination : 3,90 %;
- Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience : 3,36 %;
- Traitement administratif du dossier par le tribunal : 3,25 %;
- Défaut d'avoir apporté un secours équitable aux parties : 2,82 %;
- Délai déraisonnable pour rendre la décision : 2,28 %;
- Abus de pouvoir ou mauvaise foi : 1,19%.

Il ressort que le motif de plainte le plus fréquemment invoqué est l'insatisfaction du plaignant à l'égard de la décision rendue par le juge administratif. Sont regroupées sous ce motif les plaintes invoquant des erreurs de faits ou de droit, contestant l'évaluation de la preuve ou la réception d'éléments de preuve par le décideur.

Or, l'insatisfaction à l'égard d'une décision n'est pas un motif de plainte relevant de la compétence du Conseil, puisqu'il ne s'agit pas d'un motif d'ordre déontologique. Dans de tels cas, la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes rappelle qu'il n'a pas le pouvoir d'examiner la demande ni les faits allégués au soutien de celle-ci. En effet, l'évaluation de la preuve est de la compétence exclusive du décideur et le Conseil n'a pas le pouvoir de la revoir, ni la compétence pour évaluer la justesse de la décision rendue. Le Conseil indique aussi au plaignant que, s'il veut attaquer le bien-fondé d'une décision, il doit plutôt adresser ses arguments aux instances d'appel ou de révision prévues par la loi, le cas échéant.

PARTIE 3 — Rappel de la *Déclaration de services aux citoyens*

Le 18 avril 2001, le Conseil a rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens*³⁷. Elle constitue l'un des maillons essentiels pour offrir des services de qualité au citoyen. Le Conseil et son personnel sont conscients de la responsabilité importante qui leur incombe pour favoriser l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. C'est dans cet esprit que chacune des personnes formant l'équipe du Conseil concourt, par ses efforts, à améliorer la qualité du service offert.

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*³⁸, le Conseil a formulé dix-sept engagements reliés aux thèmes suivants : respect, célérité, aide et accessibilité.

Ainsi, par cette déclaration, le Conseil s'est engagé à :

- assurer un accueil courtois, respectueux et rapide;
- procéder au traitement des plaintes avec diligence;
- communiquer dans un langage clair et accessible;
- faciliter l'accès à ses services.

Les pages qui suivent présentent la rédition de comptes à l'égard de chacun des engagements pris par le Conseil dans sa *Déclaration de service aux citoyens*.

3.1 ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

Le Conseil s'est engagé à accueillir le citoyen de façon courtoise, respectueuse et rapide. Ainsi, le personnel du Conseil :

- s'identifie clairement lorsqu'il répond à un appel;
- répond promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques;
- écoute avec attention et ouverture le citoyen qui requiert de l'information et s'assure qu'il a bien compris les renseignements fournis et que ceux-ci répondent pleinement à ses questions;
- dirige le citoyen vers les ressources susceptibles de lui répondre adéquatement, le cas échéant;
- privilégie le vouvoiement dans ses communications avec le citoyen.

L'ensemble des demandes d'information formulées par les citoyens, que ce soit par téléphone, par lettre ou par courrier électronique, sont transmises à l'une des deux avocates du Conseil pour traitement.

Plusieurs des demandes adressées au Conseil concernent les démarches pour porter plainte contre un membre d'un tribunal administratif et le fonctionnement du processus déontologique suivant la formulation d'une plainte écrite. Dans de tels cas, le personnel s'assure de répondre à toutes les questions se rapportant aux fonctions du Conseil, tout en évitant de décevoir les attentes d'un citoyen qui découleraient de la formulation d'une plainte clairement irrecevable.

³⁷ Le texte de la *Déclaration de services aux citoyens* a fait l'objet d'une révision en mars 2005.

³⁸ L'Annexe 4 présente un extrait de la *Déclaration de services aux citoyens*. Elle est disponible dans le site Internet du Conseil à l'adresse www.cja.gouv.qc.ca.

Par ailleurs, une grande proportion des demandes d'information formulées au Conseil ne concernent toutefois pas les domaines de compétence de celui-ci, mais plutôt divers aspects de la justice civile, criminelle ou pénale. Dans ces cas, le citoyen est dirigé vers les ressources susceptibles de lui répondre adéquatement.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais de réponse à une demande de renseignements, comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 4 **Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens***

Engagement	Résultat 2009-2010		Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Délai moyen
Jours ouvrables				
5 jours	1,0 jours	96,9 % ³⁹	3,0 jours	5,3 jours

3.2 PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil s'est aussi engagé à recevoir et à traiter avec célérité les plaintes dont il est saisi.

Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, le Conseil a reçu 41 nouvelles plaintes. À ce nombre doivent s'ajouter 19 plaintes dont le traitement et le dénouement ont été réalisés en 2009-2010. Ainsi, le nombre total de plaintes traitées par le Conseil au cours de l'exercice 2009-2010 s'élève à 60. Toutefois, le nombre de dossiers de plaintes fermés, soit ceux dont la réalisation et la conclusion ont été connues en 2009-2010, se chiffre à 48⁴⁰.

Au cours de l'exercice, le Conseil a poursuivi ses efforts afin de s'assurer du respect des engagements qu'il a pris envers le citoyen. Chaque plainte reçue au Conseil fait l'objet d'un suivi rigoureux pour s'assurer du respect des niveaux de qualité fixés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Le traitement des plaintes s'effectue dans une perspective de maintien et d'amélioration de la qualité des services. S'il y a lieu, des correctifs qui permettent de garantir un service efficace et fiable sont apportés.

Délai pour accuser réception

Le Conseil a adressé un accusé de réception aux plaignants ayant formulé une plainte écrite au cours de l'exercice 2009-2010 dans un délai moyen de 7,5 jours civils et de 5,5 jours ouvrables, alors que la *Déclaration de services aux citoyens* prévoit la transmission d'un accusé de réception au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

³⁹ Ce taux signifie que dans 96,9 % des demandes de renseignements ayant été adressées au Conseil, le citoyen a reçu une réponse à sa demande à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les cinq jours ouvrables.

⁴⁰ 41 dossiers fermés à la suite d'une décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes, six dossiers fermés à la suite d'une décision d'un comité d'enquête formé par le Conseil pour faire enquête sur la plainte et statuer sur celle-ci en son nom et un dossier fermé administrativement.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais de transmission d'un accusé de réception au plaignant, comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 5 **Délai pour accuser réception de la plainte eu égard aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens***

Engagement	Résultat 2009-2010		Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Délai moyen
Jours ouvrables				
5 jours	5,5 jours	54 % ⁴¹	6,8 jours	11 jours

Délai pour statuer sur la recevabilité

Les 48 dossiers de plaintes fermés en 2009-2010 ont été présentés au Comité d'examen de la recevabilité des plaintes pour examen de la recevabilité de la plainte dans un délai moyen de 84,2 jours. Le délai moyen de transmission de la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes a été, quant à lui, de 26,5 jours de la décision du Comité. Un délai de trois mois de l'ouverture du dossier de plainte, soit environ 91 jours civils, est prévu à la *Déclaration de services aux citoyens* pour disposer de la recevabilité d'une plainte.

Par ailleurs, il importe de préciser, quant au délai de traitement des dossiers de plaintes, que l'examen de certains dossiers peut être reporté à une séance subséquente afin de requérir des renseignements additionnels de la part du plaignant ou pour demander des explications à la personne visée par la plainte⁴², ce qui a pour effet de prolonger les délais de traitement.

De plus, soulignons que lorsque l'audience dont il est question dans une plainte n'est pas terminée ou que l'affaire est en délibéré par la personne visée par la plainte, le dossier du Conseil est laissé en suspens jusqu'à ce que la décision ait été rendue par le membre concerné⁴³. Le fait que le membre visé par la plainte soit toujours saisi de l'affaire est donc un facteur influençant les délais, mais étant indépendant du traitement du dossier par le Conseil.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus en ce qui a trait aux délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte, comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

⁴¹ Ce taux signifie que dans 54 % des plaintes reçues au Conseil, le plaignant a reçu un accusé de réception de sa plainte accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les cinq jours ouvrables.

⁴² *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., chapitre J-3, articles 184.1 et 184.3.

⁴³ *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 7 alinéa 3 : « [...] lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement. »

Tableau 6

Délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte eu égard aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagement	Résultat 2009-2010		Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen	Délai moyen
Jours civils				
3 mois	84,2 jours	77 % ⁴⁴	109,3 jours	94 jours

Délai pour entreprendre l'enquête

Au cours de l'exercice 2009-2010, quatre plaintes ont été déclarées recevables⁴⁵.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit que la date de l'audience d'un comité d'enquête doit être fixée dans les 45 jours de la décision sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise. Les trois premiers dossiers ont été regroupés et l'audience a été fixée 113 jours après la décision sur la recevabilité de la plainte. Dans le quatrième et dernier dossier, l'audience a été fixée 82 jours après la décision sur la recevabilité de la plainte.

Délai total de traitement d'une plainte

Six dossiers ayant fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2009-2010⁴⁶.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de trois mois de la fin de l'enquête pour transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil. Dans le premier dossier fermé au cours de l'exercice et ayant fait l'objet d'une enquête, le rapport d'enquête a été déposé au Conseil 1 091 jours après la fin de l'enquête. Dans le second dossier fermé au cours de l'exercice et ayant fait l'objet d'une enquête, le rapport d'enquête a été déposé au Conseil 296 jours après la fin de l'enquête. Quant au troisième dossier, celui-ci n'a pas nécessité d'enquête et le rapport du Comité d'enquête a été déposé au Conseil 389 jours après la décision sur la recevabilité de la plainte. Enfin, pour les trois derniers dossiers, le rapport du Comité d'enquête a été déposé au Conseil 25 jours après la fin de l'enquête.

3.3 COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

L'accès à une information pertinente, compréhensible et impartiale, de façon individualisée, représente une préoccupation constante de la part du personnel du Conseil. Ce dernier porte une attention particulière à la qualité et à la clarté de la langue employée dans ses communications avec la clientèle, et, dans toute la correspondance transmise, le nom d'une personne-ressource à contacter pour obtenir de l'information additionnelle, le cas échéant, y est indiqué.

⁴⁴ Ce taux signifie que dans 77 % des dossiers de plaintes fermés par le Conseil au cours de l'exercice 2009-2010, il a été disposé de la recevabilité de la plainte par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes à l'intérieur du délai inscrit à la *Déclaration de services aux citoyens* soit, dans les trois mois de l'ouverture du dossier de plainte.

⁴⁵ Dossiers portant les numéros 2008 QCCJA 421, 2009 QCCJA 433, 2009 QCCJA 439 et 2009 QCCJA 464.

⁴⁶ Dossiers portant les numéros 2003 QCCJA 136, 2007 QCCJA 313, 2008 QCCJA 365, 2008 QCCJA 421, 2009 QCCJA 433 et 2009 QCCJA 439.

De même, le Conseil se préoccupe du langage utilisé dans ses communications, tant au niveau de ses publications que dans son site Internet et dans les décisions rendues. Le Conseil a le souci de communiquer dans un langage précis, clair et simple en évitant l'emploi de termes spécialisés sans les préciser ou les accompagner d'une illustration.

À cet égard, le Conseil a constitué un comité permanent de révision de ses décisions. Ce Comité a pour mandat de s'assurer que les décisions du Conseil et du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes soient :

- brèves, mais explicites;
- rédigées dans un langage clair et facilement accessible;
- personnalisées, pour faciliter la compréhension du plaignant.

3.4 FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

Le Conseil déploie des efforts pour rejoindre les citoyens afin de faire connaître son rôle au sein de la justice administrative et publiciser les services qu'il offre. Le Conseil est soucieux de favoriser l'accès à ses services et, à cet égard, offre aux citoyens plusieurs façons de procéder pour accéder à ses services et utilise un langage précis, clair et simple.

Ainsi, le site Internet du Conseil offre au citoyen la possibilité d'en savoir plus sur le mandat et le rôle du Conseil et renseigne celui-ci sur la façon de porter plainte. De même, il permet aux citoyens anglophones de choisir l'anglais comme langue de navigation.

Le site offre également des services en ligne, permettant aux citoyens de formuler une demande d'information ou de compléter, à l'aide d'un formulaire crypté, une plainte à partir du site Internet du Conseil. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Conseil a reçu 33 demandes d'informations provenant de l'utilisation du formulaire en ligne et dix plaintes ont été formulées à partir du site Internet du Conseil.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 603 appels au cours de l'exercice, alors qu'il en avait reçu 805 en 2008-2009.

PARTIE 4 — Résultats eu égard au *Plan stratégique 2006-2010*

4.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DU <i>PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010</i>		31 MARS 2010	RÉFÉRENCE
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative			
AXE D'INTERVENTION	Prévention		
Objectif 1	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, maintenir des comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs en diffusant de l'information sur l'éthique et la déontologie et en diffusant les codes de déontologie appliqués par le Conseil	À maintenir	page 21
Objectif 2	D'ici au 31 mars 2010 et de façon continue, participer à la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs	À maintenir	page 21
Objectif 3	D'ici au 31 mars 2010, assurer une lecture annuelle de l'évolution des plaintes écrites ou verbales afin de mieux identifier les préoccupations des citoyens	En cours de réalisation	page 22
AXE D'INTERVENTION	Traitement des plaintes et enquêtes		
Objectif 4	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, être à l'écoute des citoyens et des membres des tribunaux administratifs afin de connaître leurs besoins et leurs attentes ainsi qu'évaluer leur satisfaction à l'égard des services offerts par le Conseil	En cours de réalisation	page 26
Objectif 5	Simplifier le processus d'examen et de traitement des plaintes	En cours de réalisation	page 27
Objectif 6	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, rendre les décisions dans des délais inférieurs à 134 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 355 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête (délais de l'exercice 2005-2006)	En progression	page 26
Objectif 7	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, simplifier la rédaction des décisions du Conseil et des correspondances administratives, afin qu'elles soient facilement accessibles pour le citoyen	En progression	page 26
Objectif 8	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, améliorer la préparation des plaignants à la tenue d'une audience d'un comité d'enquête	En cours de réalisation	page 27
AXE D'INTERVENTION	Expertise des membres du Conseil et de ses employés		
Objectif 9	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, disposer de meilleures sources d'information afin de maintenir l'expertise des membres du Conseil et de ses employés	À maintenir	page 27
Objectif 10	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, établir et appliquer un plan de formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi qu'un plan de formation dans les matières pertinentes pour les employés du Conseil	À maintenir	page 27

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2**Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative****AXE D'INTERVENTION Information sur les services offerts**

Objectif 11	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique	À maintenir	page 28
Objectif 12	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, assurer l'accessibilité à la jurisprudence du Conseil	À maintenir	page 30

AXE D'INTERVENTION Protection des renseignements personnels

Objectif 13	D'ici le 31 mars 2010, améliorer les mécanismes de protection des renseignements personnels	En cours de réalisation	page 30
-------------	---	-------------------------	---------

4.2 LES CHOIX STRATÉGIQUES ET LES ORIENTATIONS RETENUES

Dans le cadre de son *Plan stratégique 2006-2010*, le Conseil s'est fixé des objectifs de gestion qui contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux liés à la vision et aux priorités d'action du gouvernement énoncées dans le document « *Briller parmi les meilleurs* ». Plus spécifiquement, les orientations retenues par le Conseil sont reliées directement à la mise en œuvre de l'orientation stratégique gouvernementale de *rendre la justice plus efficace et plus accessible*. Elles se rattachent aux deux orientations stratégiques suivantes :

1. Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative;
2. Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative.

La première orientation retenue correspond au mandat général qui est confié au Conseil par le législateur, soit celui d'exercer ses fonctions d'examen et d'enquête des plaintes déontologiques portées par les citoyens de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative.

La seconde orientation concerne le rôle d'information aux citoyens confié au Conseil et découlant de son mandat en matière de déontologie. Elle consiste à rendre facilement accessible aux citoyens de l'information adéquate, claire et complète sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative afin de leur permettre de se prévaloir de leurs droits plus facilement.

La section suivante rend compte des résultats de l'exercice 2009-2010 et présente les principales réalisations par orientation stratégique et axe d'intervention.

Par ailleurs, il est important ici de souligner que les réalisations du Conseil pour l'exercice 2009-2010 sont teintées par d'importants changements survenus au sein de son organisation administrative au cours de l'année. Ainsi, le gouvernement a procédé à la désignation de

monsieur Normand Bolduc comme président du Conseil⁴⁷. De plus, outre la nomination d'une nouvelle titulaire à titre de secrétaire du Tribunal administratif du Québec⁴⁸, le personnel du Conseil s'est renouvelé par l'entrée en fonction d'une nouvelle adjointe au président à la suite du départ de la titulaire de ce poste. Ce contexte a donc mobilisé les ressources du Conseil aux fins de la gestion de ces diverses transitions.

4.3 LES RÉSULTATS

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative

AXE D'INTERVENTION Prévention

- Objectif 1 D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, maintenir des comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs en diffusant de l'information sur l'éthique et la déontologie et en diffusant les codes de déontologie appliqués par le Conseil
-
- Objectif 2 D'ici au 31 mars 2010 et de façon continue, participer à la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs
-
- Objectif 3 D'ici au 31 mars 2010, assurer une lecture annuelle de l'évolution des plaintes écrites ou verbales afin de mieux identifier les préoccupations des citoyens
-

Maintien des comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs

La déontologie applicable aux membres des tribunaux administratifs a un rôle éducatif et préventif plutôt que punitif⁴⁹. Elle sert de guide pour maintenir la confiance et le respect du public dans notre système de justice administrative. Ainsi, un des axes d'intervention privilégié par le Conseil afin d'assurer le maintien de comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs est la *prévention*. En effet, pour donner des résultats durables, l'action du Conseil ne peut se limiter au traitement des plaintes déontologiques qui lui sont soumises. Il doit être un agent de changement, en développant davantage l'aspect préventif de son rôle et mettre son expertise au service des tribunaux administratifs, de leurs membres et des citoyens.

Toutefois, il faut éviter d'envisager la déontologie des juges administratifs dans une perspective strictement coercitive ou punitive et que l'évaluation du Conseil à cet égard ne se fasse uniquement en regard du nombre de plaintes traitées ou encore du nombre de comités d'enquête constitués ou de sanctions recommandées. En effet, définie de façon restrictive et abstraite, l'activité déontologique vise la sanction d'une contravention. Prise dans un sens plus large, la déontologie vise l'ajustement constant de la pratique des juges administratifs aux valeurs et aux attentes du public, de manière à assurer le maintien de la confiance du public dans la justice administrative et ses décideurs.

Participation à la formation des membres des tribunaux administratifs

Depuis quelques années, le Conseil développe des activités s'adressant aux décideurs administratifs afin de promouvoir la dimension préventive de la déontologie. Celles-ci permettent aux participants d'échanger sur leurs préoccupations en matière de déontologie et de développer des outils leur permettant d'améliorer leur pratique.

⁴⁷ Décret 518-2009 du 29 avril 2009, (2009) 141 G. O. II, 2425.

⁴⁸ Le secrétaire du Tribunal administratif du Québec est d'office secrétaire du Conseil comme il est prévu à l'article 172 de la *Loi sur la justice administrative*.

⁴⁹ *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 267, paragraphe 110.

Ainsi, le Conseil alimente la réflexion du milieu des tribunaux administratifs quant à l'éthique et à la déontologie en participant à la formation des membres, en collaboration avec chacun des quatre tribunaux administratifs, selon leurs demandes et besoins respectifs.

Cette année, une formation spécifique sur le *Guide de procédures des enquêtes par un comité d'enquête formé par le Conseil de la justice administrative* a été présentée aux commissaires de la Commission des relations du travail et de la Commission des lésions professionnelles inscrits sur les listes dressées par les présidents. Les commissaires de la Commission des relations du travail ont été rencontrés le 28 janvier 2010 tandis que ceux de la Commission des lésions professionnelles ont été rencontrés le 16 février 2010.

Diffusion de l'information et publications

Les règles déontologiques applicables aux membres des tribunaux administratifs à l'égard desquels la loi donne compétence au Conseil se retrouvent à la loi constitutive de chacun de ceux-ci et à leurs codes de déontologie⁵⁰. Ces lois et codes sont disponibles dans le site Internet du Conseil. Pour avoir accès à leur texte intégral, à jour, un lien hypertexte renvoie le lecteur dans le site des Publications du Québec. La page des lois et règlements appliqués par le Conseil a été consultée à 562 reprises au cours de l'exercice, ce qui représente une diminution d'un peu plus de 10 % par rapport à l'exercice précédent.

Par ailleurs, une copie du code de déontologie applicable au juge administratif visé par une plainte est transmise à chacun des plaignants, avec l'accusé de réception de sa plainte.

En outre, toutes les publications du Conseil sont disponibles dans son site Internet. La page des publications du Conseil a été visitée à 879 occasions au cours de l'exercice, soit une augmentation d'un peu plus de 5 % par rapport à l'exercice précédent.

AXE D'INTERVENTION

Traitement des plaintes et enquêtes

-
- | | |
|------------|---|
| Objectif 4 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, être à l'écoute des citoyens et des membres des tribunaux administratifs afin de connaître leurs besoins et leurs attentes ainsi qu'évaluer leur satisfaction à l'égard des services offerts par le Conseil |
|------------|---|
-
- | | |
|------------|--|
| Objectif 5 | Simplifier le processus d'examen et de traitement des plaintes |
|------------|--|
-
- | | |
|------------|---|
| Objectif 6 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, rendre les décisions dans des délais inférieurs à 134 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 355 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête (délais de l'exercice 2005-2006) |
|------------|---|
-
- | | |
|------------|--|
| Objectif 7 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, simplifier la rédaction des décisions du Conseil et des correspondances administratives, afin qu'elles soient facilement accessibles pour le citoyen |
|------------|--|
-
- | | |
|------------|---|
| Objectif 8 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, améliorer la préparation des plaignants à la tenue d'une audience d'un comité d'enquête |
|------------|---|
-

⁵⁰ Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec, Décret 174-2006, (2006) 138 G.O. II, 1443 [R.R.Q., chapitre J-3, r.0.1]; Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles, Décret 722-2005, (2005) 137 G.O. II, 4500 [R.R.Q., chapitre A-3.001, r.0.1.1]; Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail, Décret 575-2007, (2007) 139 G.O. II, 2757 [R.R.Q., chapitre C-27, r.1.1]; Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, Décret 1200-2002, (2002) 134 G.O. II, 1350 [R.R.Q., chapitre R-8.1, r.0.2].

Processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes est prévu aux articles 182 et suivants de la *Loi sur la justice administrative*. Cette procédure est complétée par les *Règles sur le traitement d'une plainte* adoptées par le Conseil. Ces règles sont reproduites à l'**Annexe 5** du rapport et le diagramme reproduit à l'**Annexe 6** illustre le cheminement d'une plainte soumise au Conseil de la justice administrative.

Le régime déontologique et la procédure de traitement des plaintes prévus à la *Loi sur la justice administrative* prévoient trois étapes à la procédure de traitement des plaintes par le Conseil :

- L'examen de la plainte par un comité constitué à cette fin, en vue de décider de sa recevabilité⁵¹;
- L'enquête par un comité d'enquête, pour décider du bien-fondé ou non de la plainte, le cas échéant⁵²;
- La recommandation du Conseil sur la sanction à retenir, s'il y a lieu⁵³.

Examen de la plainte par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes

Toute plainte adressée au Conseil de la justice administrative doit passer par l'étape de l'examen de sa recevabilité.

La recevabilité des plaintes est décidée par un comité formé de sept membres du Conseil, lequel est chargé de statuer sur la recevabilité des plaintes. Ce comité est composé d'un pair en provenance de chacun des tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence, et de trois citoyens, membres du Conseil⁵⁴.

Lorsqu'il examine la recevabilité d'une plainte, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes siège à huis clos⁵⁵. Tout le processus de traitement des plaintes préalable à la tenue d'une première audition à la suite de la formation d'un comité d'enquête est à huis clos. Ce processus a été confirmé par la Cour supérieure du Québec qui a conclu, en juillet 1993, que l'étape de la préenquête ne constitue pas une procédure judiciaire ou quasi judiciaire : il s'agit d'un processus administratif qui ne donne pas ouverture au droit d'être entendu⁵⁶. Ainsi, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes décide sur dossier, sans tenir d'audience⁵⁷.

Les documents disponibles et utiles à l'appréciation de la recevabilité de la plainte ont déjà été obtenus par le personnel du Conseil. Il peut s'agir notamment, lorsque le comportement du juge administratif à l'audience est remis en question, de la copie du dossier du tribunal concerné, de l'enregistrement de l'audience, dont on pourra obtenir la transcription sténographique, et de la décision rendue⁵⁸.

⁵¹ *Loi sur la justice administrative*, article 184.2.

⁵² *Précitée*, article 186.

⁵³ *Précitée*, articles 191 et 192.

⁵⁴ *Précitée*, article 184.2.

⁵⁵ *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 12.

⁵⁶ *Southam inc. c. Procureur général du Québec et l'honorable juge en chef Albert Gobeil*, [1993] R.J.Q. 2374 (C.S.).

⁵⁷ Sur la nature administrative de la procédure d'examen des plaintes qui n'impose pas l'application de la règle *audi alteram partem* : *Conseil de la magistrature c. Commission d'accès à l'information*, [2000] R.J.Q. 638 (C.A.), *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1989] R.J.Q. 2432 (C.S.); J.E. 92-1063 (C.A.) et *Southam Inc. c. Procureur général du Québec et l'honorable juge en chef Albert Gobeil*, [1993] R.J.Q. 2374 (C.S.).

⁵⁸ *Loi sur la justice administrative*, article 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 8.

Le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes peut aussi mandater un de ses membres pour recueillir des renseignements additionnels⁵⁹. En pareil cas, il peut s'agir de la version du plaignant, de celle du juge administratif visé par la plainte ou de celle d'un tiers. Le membre fait ensuite rapport au Comité d'examen à une séance subséquente, la décision appartenant à ce dernier.

Lorsque le Comité constate après examen qu'une plainte est manifestement non fondée, il en avise le plaignant et la personne visée par la plainte en leur communiquant par écrit les motifs du rejet⁶⁰. Le dossier est alors fermé.

À l'examen des statistiques publiées par le Conseil, on constate que, dans les faits, la majorité des plaintes sont rejetées au stade de la recevabilité, sans qu'il soit nécessaire de constituer de comité pour faire enquête sur les allégations de la plainte. Ainsi, au cours de l'exercice 2009-2010, quatre plaintes ont nécessité la formation d'un comité d'enquête, alors que 46 plaintes ont été déclarées irrecevables.

Bon nombre de plaintes reçues au Conseil ne relèvent pas de sa compétence en raison de l'absence d'allégation d'un manquement aux règles déontologiques. Les plaignants formulent alors plutôt des reproches quant à la recevabilité ou à l'appréciation de la preuve, ou encore quant à la mauvaise application des règles de droit par le juge administratif.

Ce phénomène est reconnu par la littérature en matière de déontologie judiciaire et, à titre d'exemple, les données rendues publiques par le Conseil de la magistrature du Québec dans son *Rapport d'activité 2008-2009* vont aussi en ce sens⁶¹. Le traitement des plaintes déontologiques doit donc passer par une étape de « filtrage », soit l'examen de leur recevabilité, au cours de laquelle les appels déguisés et les plaintes frivoles ou manifestement non fondées sont écartées, comme c'est le cas actuellement⁶².

Plainte recevable

Si la plainte est jugée recevable par le Comité d'examen, il rend une décision précisant les reproches adressés et le manquement invoqué⁶³.

Le Conseil constitue alors un comité d'enquête chargé de faire enquête, de statuer sur le bien-fondé de la plainte et de recommander une sanction contre le juge administratif, le cas échéant⁶⁴. Ce comité est composé de trois personnes : deux sont choisies parmi les membres du Conseil, dont au moins une est une représentante du public, la troisième est membre du tribunal auquel appartient la personne visée par la plainte. Le Conseil désigne, parmi les membres du comité qui sont notaires ou avocats, un président⁶⁵.

Aux fins de l'enquête, les membres d'un tel comité sont investis des pouvoirs et immunités des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*⁶⁶, sauf du pouvoir d'imposer une peine d'emprisonnement⁶⁷.

⁵⁹ *Loi sur la justice administrative*, articles 184.1 et 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 13.

⁶⁰ *Loi sur la justice administrative*, article 185.

⁶¹ CONSEIL DE LA MAGISTRATURE DU QUÉBEC, *Rapport d'activités 2008-2009*, page 37.

⁶² Yves-Marie MORISSETTE, « Comment concilier déontologie et indépendance judiciaire », Actes du colloque 2002 du Conseil de la magistrature du Québec : « L'indépendance judiciaire...contrainte ou gage de liberté? », page 83 : « Troisièmement, la procédure doit se faire par étape et elle doit commencer, c'est essentiel, par une importante étape de filtrage puisque, dans les faits, jusqu'à 95% des plaintes déontologiques soumises à des conseils de la magistrature se résolvent à ce stade-là. ».

⁶³ *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 16.

⁶⁴ *Loi sur la justice administrative*, article 186.

⁶⁵ *Loi sur la justice administrative*, article 187.

⁶⁶ L.R.Q., chapitre C-37.

⁶⁷ *Loi sur la justice administrative*, article 188.

La décision sur la recevabilité de la plainte et celle constituant le comité d'enquête sont communiquées par écrit au plaignant, à la personne qui en fait l'objet et au ministre concerné. Une copie de la plainte est également transmise à ce dernier⁶⁸. Celui-ci ou son représentant peut intervenir lors de l'enquête.

Enquête par un comité d'enquête

Le rôle du comité d'enquête est de nature purement investigatrice, marquée par la recherche de la vérité. Le comité fait lui-même enquête sur les faits pour déterminer s'il y a eu manquement déontologique, mais il peut avoir recours à un procureur indépendant pour l'assister dans la conduite de son enquête⁶⁹. Les audiences d'un comité d'enquête étant de nature quasi judiciaire, elles sont publiques, sous réserve d'une ordonnance à l'effet contraire⁷⁰. Le Conseil affiche d'ailleurs, dans son site Internet, le rôle d'audience des comités d'enquête⁷¹.

Le débat qui a lieu devant le comité d'enquête n'est pas de nature contradictoire⁷² : il n'y a pas de poursuivant, le plaignant n'a pas de fardeau de preuve à rencontrer et est considéré comme un témoin. À cet égard, la Cour suprême du Canada, dans l'affaire *Ruffo*, s'est prononcée sur le rôle du comité d'enquête appelé à faire enquête sur une plainte déontologique formulée contre le membre d'un tribunal⁷³ :

« Le Comité [d'enquête] a donc pour mission de veiller au respect de la déontologie judiciaire pour assurer l'intégrité du pouvoir judiciaire. La fonction qu'il exerce est réparatrice et ce à l'endroit de la magistrature, non pas du juge visé par une sanction. Sous cet éclairage, au chapitre des recommandations que peut faire le Comité relativement aux sanctions à suivre, l'unique faculté de réprimander, de même que l'absence de tout pouvoir définitif en matière de destitution, prennent tout leur sens et reflètent clairement, en fait, les objectifs sous-jacents à l'établissement du comité : ne pas punir un élément qui se démarque par une conduite jugée non conforme mais veiller, plutôt, à l'intégrité de l'ensemble. »

Enfin, la loi prévoit que le comité d'enquête soumet son rapport d'enquête et ses recommandations au Conseil ainsi qu'au ministre concerné⁷⁴.

Le Conseil transmet ensuite copie du rapport d'enquête et des conclusions du comité au juge administratif visé par la plainte, au plaignant et au ministre⁷⁵.

Si le comité a jugé que la plainte est fondée, le Conseil, selon la recommandation du comité, soit adresse une réprimande au juge administratif et en avise le ministre et le plaignant, soit transmet au ministre la recommandation de suspension ou de destitution et en avise le juge administratif et le plaignant⁷⁶.

La réprimande, le cas échéant, est donc adressée par le Conseil, alors que seul le gouvernement peut appliquer la recommandation de suspension ou de destitution.

⁶⁸ Règles sur le traitement d'une plainte, article 19.

⁶⁹ Règles sur le traitement d'une plainte, article 20.

⁷⁰ Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., chapitre C-12, articles 23 et 56; et *Southam c. Mercier*, [1990] R.J.Q. 437 (C.S.).

⁷¹ www.cja.gouv.qc.ca/fr/page/05-01.html. Voir : *Martin c. Conseil de la justice administrative*, AZ-50347187, 30 novembre 2005.

⁷² *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 309, pages 332-333.

⁷³ Précité.

⁷⁴ Loi sur la justice administrative, article 190, alinéa 3.

⁷⁵ Loi sur la justice administrative, article 191.

⁷⁶ Loi sur la justice administrative, article 192.

Évolution du délai total moyen pour rendre une décision

En ce qui concerne les délais pour rendre la décision au stade de l'examen de la recevabilité de la plainte, le délai moyen a été de 110,7 jours civils⁷⁷.

Par ailleurs, toujours au sujet des délais, pour les dossiers soumis à une enquête et dont les rapports ont été transmis au Conseil avant le 31 mars 2010, le délai moyen de traitement du dossier a été de 815,5 jours. Toutefois, il y a eu de distinguer selon qu'il y a eu intervention ou non des tribunaux de droit commun, ce qui fut le cas dans l'un des dossiers d'enquête fermé au cours de l'exercice.

Le tableau qui suit trace l'évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte reçue au Conseil de la justice administrative selon le mode de fermeture du dossier :

Tableau 7 Évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte

Exercice financier	Dossiers fermés après examen par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes		Dossiers fermés après enquête par un comité d'enquête	
	Nombre de dossiers	Délai moyen	Nombre de dossiers	Délai moyen
		Jours civils		
2006-2007	66	144 jours	5	357 jours ⁷⁸
2007-2008	71	174 jours	1	282 jours ⁷⁹
2008-2009	61	190 jours	2	554 jours ⁸⁰
2009-2010	46	111 jours	6	816 jours ⁸¹

Préoccupations des citoyens quant à la justice administrative

Il est important pour le Conseil, dans le contexte de son intervention préventive en matière de déontologie, de bien identifier sa clientèle et de connaître ses préoccupations à l'égard de la justice administrative et des membres des tribunaux administratifs en particulier. Ces données sont nécessaires notamment afin d'élaborer des plans de formation ciblés, de faire connaître ces préoccupations aux dirigeants des tribunaux administratifs et de réaliser de façon la plus adéquate possible le mandat d'information du Conseil à l'égard des citoyens.

La clientèle du Conseil et les préoccupations des citoyens se reflètent essentiellement aux plaintes reçues par le Conseil et aux manquements y étant allégués. Les données actuellement disponibles sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Conseil sont les commentaires reçus spontanément à la suite de décisions rendues par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes ou par un comité d'enquête et sont donc limités.

⁷⁷ Ce délai est calculé à partir de la date de réception de la plainte au Conseil jusqu'à la mise à la poste de la décision rendue par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

⁷⁸ Le délai pour rendre la décision a été de 353 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2005 QCCJA 195, 506 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2005 QCCJA 197, 254 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2005 QCCJA 223, 306 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2005 QCCJA 225 et 367 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2005 QCCJA 235.

⁷⁹ Dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2007 QCCJA 329.

⁸⁰ Le délai pour rendre la décision a été de 813 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2006 QCCJA 273, alors qu'il a été de 294 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2007 QCCJA 341.

⁸¹ Le délai pour rendre la décision a été de 2 431 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2003 QCCJA 136, 803 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2007 QCCJA 313, 716 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2008 QCCJA 365, 419 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2008 QCCJA 421, 293 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2009 QCCJA 433 et 231 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2009 QCCJA 439.

Les commentaires reçus des plaignants indiquent essentiellement qu'ils sont insatisfaits que le Conseil ait déclaré leur plainte irrecevable ou non fondée, selon le cas, et plusieurs demandent au Conseil la révision de la décision rendue ou la réouverture de leur dossier.

Or, de telles demandes de révision sont rejetées au motif qu'en l'absence d'une disposition expresse à la *Loi sur la justice administrative*, ni le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes, ni le Conseil ne peuvent se saisir à nouveau d'une plainte dont il a déjà été disposé et ni le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes, ni le Conseil ne peuvent réviser une décision qu'ils ont rendue. La contestation des décisions du Conseil ou de l'un de ses comités doit se faire par le recours aux tribunaux judiciaires.

Il ressort ainsi de plusieurs de ces commentaires que la distinction entre ce qui constitue un motif de plainte de nature déontologique ou non n'est pas toujours bien comprise par la clientèle. Des outils pourront être élaborés afin d'aider le personnel à renseigner adéquatement les citoyens sur cet aspect.

Par ailleurs, le Conseil n'a pas reçu de commentaires négatifs quant aux services dispensés par son personnel ou en regard de la gestion du Conseil.

Simplifier le processus d'examen et de traitement des plaintes

Tout au long de ces travaux, le Conseil s'est penché sur des problématiques ayant été constatées par l'expérience de ses onze années d'existence. Au cours de l'exercice 2009-2010, les membres du Conseil ont poursuivi leur réflexion portant sur diverses questions, notamment quant à ses procédures d'examen des plaintes et d'enquête.

Améliorer la préparation des plaignants à la tenue d'une audience d'un comité d'enquête

Enfin, la publication d'un document d'information permettant aux citoyens ayant à se présenter devant un comité d'enquête de se préparer à une telle audience est prévue pour 2010-2011.

AXE D'INTERVENTION

Expertise des membres du Conseil et de ses employés

-
- | | |
|-------------|--|
| Objectif 9 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, disposer de meilleures sources d'information afin de maintenir l'expertise des membres du Conseil et de ses employés |
| <hr/> | |
| Objectif 10 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, établir et appliquer un plan de formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi qu'un plan de formation dans les matières pertinentes pour les employés du Conseil |
-

L'enrichissement constant de l'expertise des membres du Conseil et de ses employés en matière de déontologie et de droit administratif est primordial afin que le Conseil puisse exercer ses fonctions selon de hauts standards de qualité.

L'expérience des années antérieures a démontré que l'information et la formation bénéficient tant aux membres juristes que non juristes. En effet, la déontologie des membres des tribunaux administratifs étant un domaine pointu du droit, il est essentiel que les personnes appelées à examiner et à décider des plaintes portées contre les décideurs administratifs aient la préparation adéquate pour le faire et aient développé l'expertise nécessaire.

Ainsi, la permanence du Conseil a établi et maintient des mécanismes de veille visant à tenir les membres du Conseil au fait des nouvelles et des développements récents, tant

médiatiques que jurisprudentiels, dans les domaines de la déontologie, de l'éthique, du droit administratif et de l'administration de la justice.

De plus, le Conseil fait maintenant appel à des conférenciers spécialisés dans des domaines d'activités relevant de son champ de compétence afin de maintenir l'expertise des membres du Conseil et de ses employés.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative

AXE D'INTERVENTION

Information sur les services offerts

-
- | | |
|-------------|---|
| Objectif 11 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique |
| Objectif 12 | D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, assurer l'accessibilité à la jurisprudence du Conseil |
-

Information sur les services offerts

La mission du Conseil exige qu'il renseigne le public sur son rôle, sur le sens de la notion de déontologie et sur la possibilité de porter plainte contre les membres des tribunaux administratifs sur lesquels il a compétence. Ainsi, l'accessibilité pour le citoyen aux mécanismes permettant de porter plainte contre une conduite jugée inacceptable est primordiale.

À cette fin, le Conseil distribue deux documents : un dépliant d'information à l'intention des citoyens ainsi qu'un second, consacré aux *Règles sur le traitement d'une plainte*. Une nouvelle version du dépliant d'information a d'ailleurs été publiée au printemps 2009. Ces documents sont disponibles dans le site Internet du Conseil et une version imprimée est transmise aux personnes qui adressent une demande d'information ou formulent une plainte au Conseil. Ce dernier a aussi invité chacun des tribunaux à l'égard desquels la loi lui donne compétence, le ministère de la Justice, le Protecteur du citoyen et Services Québec à rendre le dépliant d'information disponible et visible pour leur clientèle.

L'utilisation des technologies de l'information, principalement de son site Internet, revêt une importance stratégique pour le Conseil, compte tenu des ressources limitées dont il dispose. Le Conseil utilise son site afin d'améliorer l'accès et la qualité des services aux citoyens et aux membres des tribunaux administratifs. Toutefois, les services par Internet ne remplacent pas les modes de services traditionnels, mais servent plutôt à les compléter.

Le site Internet du Conseil fournit entre autres des renseignements sur sa composition, ses fonctions et sur le processus de traitement des plaintes. Il permet de consulter le calendrier et l'ordre du jour des séances du Conseil et des audiences des comités d'enquête ainsi que les procès-verbaux des séances publiques du Conseil.

Un lien hypertexte vers le site Internet des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence a aussi été installé et chacun de ces tribunaux a fait de même en y indiquant les coordonnées du Conseil et en y introduisant la possibilité d'avoir accès au site du Conseil directement à partir du leur.

De même, un tableau intitulé « *À qui adresser la plainte?* » apparaît dans le site du Conseil. Il indique au citoyen à qui il doit adresser sa plainte lorsqu'elle concerne la conduite

d'une personne qui n'est pas membre d'un des tribunaux à l'égard desquels la loi donne compétence au Conseil. Les coordonnées de l'organisme en question apparaissent au tableau et un lien vers son site Internet y est installé.

Faciliter l'accessibilité aux services

Le site Internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de porter plainte en ligne, de transmettre des commentaires et de demander des renseignements supplémentaires au personnel du Conseil, le tout par l'entremise de formulaires cryptés. Trente-trois demandes d'information ont été formulées avec cet outil en 2009-2010, alors que le formulaire de plainte en ligne a été utilisé pour dix des 41 plaintes formulées au cours de l'exercice.

De plus, un formulaire de plainte, d'utilisation facultative, a été rendu disponible au cours de l'exercice précédent. Ce document permet au citoyen de savoir quels renseignements sont nécessaires ou utiles au traitement de sa plainte et sert aussi d'outil d'information.

Quant aux demandes d'information formulées au Conseil, soulignons que le service téléphonique sans frais, accessible dans toutes les régions du Québec, a enregistré 603 appels en 2009-2010, soit une moyenne de plus de 50 appels par mois. Au cours de l'exercice précédent, ce nombre était de 805 appels, une moyenne de 67 appels par mois.

La responsabilité de publier la liste des organismes visés par la *Loi sur la justice administrative*

La *Loi sur la justice administrative* a notamment pour objet d'établir les règles générales de procédure applicables aux décisions individuelles prises à l'égard d'un administré. Ces règles diffèrent selon que les décisions sont prises dans l'exercice d'une fonction administrative ou d'une fonction juridictionnelle.

Le Conseil s'est vu confier par la loi un mandat d'information quant aux rôles et responsabilités des nombreux acteurs de la justice administrative⁸². Ainsi, il doit publier annuellement à la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3 de la loi, de même que la liste des organismes visés par son article 9.

Objectifs des listes publiées en vertu de l'article 178 de la *Loi sur la justice administrative*

La publication de ces listes a comme principal objet de renseigner le citoyen sur l'identité des organismes auxquels s'appliquent les normes de conduite et les exigences procédurales imposées par la *Loi sur la justice administrative*. Ces listes fournissent aux citoyens un outil facilitant la détermination des règles de justice fondamentale applicables aux décisions des ministères et organismes du gouvernement et constituent un moyen de favoriser l'accessibilité à la justice administrative⁸³.

Afin de satisfaire à son obligation législative, le Conseil de la justice administrative a établi deux listes :

- **La liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale**
Dans la mesure où ils rendent des décisions individuelles à l'égard d'un administré, les ministères et les organismes de cette liste sont assujettis aux règles de procédure des articles 2 à 8 de la loi, énonçant les « *Règles propres aux décisions qui relèvent de l'exercice d'une fonction administrative* », dont le respect du devoir d'agir équitablement;

⁸² *Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001*, 2001, Tome II, chapitre 5, paragraphe 5.27.

⁸³ MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur la justice administrative*, 2003, pages 125 et 126. Voir également : vérificateur général du Québec, précité, chapitre 5, page 137.

- **La liste des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité administrative ou à une autorité décentralisée**

Les organismes mentionnés à cette liste sont tenus de respecter les règles de procédure des articles 9 à 13 de la *Loi sur la justice administrative*, soit les règles applicables à l'exercice de la fonction juridictionnelle, devant permettre un débat loyal, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale.

Ces listes ont été publiées pour la première fois en mai 2001. Elles ont, par la suite, été mises à jour annuellement⁸⁴ et ont été publiées par le Conseil pour une neuvième année consécutive à la partie I de la *Gazette officielle du Québec* du 3 avril 2010⁸⁵. La mise à jour des listes a été effectuée par la compilation de toutes les modifications législatives entrées en vigueur entre le 25 mars 2009 et le 24 février 2010, et chacun des ministères et organismes y apparaissant a été contacté afin de confirmer les données à être publiées.

Toutes les versions antérieures des listes publiées par le Conseil sont disponibles dans son site Internet, ainsi que des versions détaillées de celles-ci.

La revue exhaustive des lois et des décrets adoptés en 2009-2010 a permis de constater qu'au jour de la publication des listes, l'Administration gouvernementale était composée de 21 ministères et de 57 organismes. Quant à la liste des organismes exerçant des fonctions juridictionnelles au sens de l'article 9 de la Loi, elle est de six organismes.

Accessibilité à la jurisprudence du Conseil

Les textes intégraux de tous les rapports des comités d'enquête du Conseil sont disponibles dans son site Internet. De même, depuis 2008, ces rapports sont publiés par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) dans le site www.jugements.qc.ca, lequel permet de consulter sans frais les décisions des tribunaux judiciaires et organismes du Québec.

Quant aux décisions rendues à l'étape de l'examen de la recevabilité des plaintes, elles sont rendues à huis clos et ne sont pas publiques. Cependant, le Conseil publie annuellement dans son site Internet un résumé anonyme de celles-ci.

AXE D'INTERVENTION

Protection des renseignements personnels

Objectif 13 D'ici le 31 mars 2010, améliorer les mécanismes de protection des renseignements personnels

Le Conseil est conscient que le respect de la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels sont importants pour les citoyens et pour les personnes visées par les plaintes, et c'est pourquoi il en a fait un enjeu spécifique de son plan stratégique.

Actuellement, le Conseil travaille avec le ministère de la Justice afin que son réseau informatique soit intégré à celui du ministère. Une entente de service sera mise par écrit et une attention particulière sera portée à la protection des renseignements sensibles détenus par le Conseil.

Enfin, le Conseil s'assure rigoureusement du respect des politiques concernant la destruction des documents renfermant des renseignements personnels, notamment celle des documents concernant l'examen de la recevabilité des plaintes, qui se tient à huis clos.

⁸⁴ (2001) 133 G.O. I, 563, (2002) 134 G.O. I, 504, (2003) 135 G.O. I, 685, (2004) 136 G.O. I, 440, (2005) 137 G.O. I, 561, (2006) 138 G.O. I, 752, (2007) 139 G.O. I, 513 (2008) 140 G.O. I, 565, (2009) 141 G.O. I, 493 et (2010) 142 G.O. I, 380.

⁸⁵ (2010) 142 G.O. I, 380.

PARTIE 5 — Utilisation des ressources

En raison de sa taille, le Conseil a conclu avec le ministère de la Justice, une entente de services par laquelle ce dernier s'est engagé à lui fournir un support en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. La présente partie du rapport présente l'utilisation des ressources qui sont propres au Conseil.

5.1 RESSOURCES HUMAINES

L'effectif régulier autorisé du Conseil au 31 mars 2010 est de trois postes. Cet effectif demeure inchangé depuis l'institution du Conseil en 1998. Le personnel du Conseil lui est prêté par le ministère de la Justice. Tout le personnel est localisé au siège du Conseil situé dans le territoire de la Ville de Québec.

Au cours de l'exercice, le Conseil a aussi accueilli une étudiante pour l'été 2009.

Tableau 8 Répartition de l'effectif autorisé

Effectifs en poste au 31 mars 2010				
Catégorie	Nombre	Moins de 35 ans	35-55 ans	Plus de 55 ans
Professionnel ⁸⁶	2	1	1	0
Fonctionnaire	1	0	1	0

Développement de l'expertise professionnelle

Le Conseil mise sur le développement continu des compétences de son personnel. Au cours de l'année financière 2009-2010, il a consacré 2 902 \$, soit un peu plus de 1,7 % 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*⁸⁷.

5.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière*⁸⁸. De même, la *Loi sur la justice administrative* prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions le concernant sont prises sur les sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale⁸⁹.

Pour l'exercice 2009-2010, le budget de dépenses et le budget d'investissement du Conseil s'élevaient respectivement à 404 000 \$ et à 3 000 \$ pour un total de 407 000 \$⁹⁰.

⁸⁶ Y compris les avocats.

⁸⁷ L.R.Q., chapitre D-7.1.

⁸⁸ L.R.Q., chapitre A-6.001.

⁸⁹ *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., chapitre J-3, article 198.

⁹⁰ CONSEIL DU TRÉSOR, *Budget de dépenses 2009-2010, Volume II, Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2010*, Québec, page 142.

Tableau 9

Crédits et dépenses de l'exercice

Budget de dépenses	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Rémunération	163 400 \$	163 400 \$	163 400 \$	157 300 \$
Fonctionnement	240 600 \$	231 500 \$	231 500 \$	230 300 \$
Budget d'investissements				
Immobilisations	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$
Crédits votés	407 000 \$	397 900 \$	397 900 \$	390 600 \$
Dépenses de l'exercice	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Rémunération	167 170 \$	167 330 \$	169 917 \$	165 800 \$
Fonctionnement	189 777 \$	169 962 \$	218 478 \$	204 900 \$
Budget d'investissements				
Immobilisations	----	----	----	----
Total des dépenses	356 947 \$	337 292 \$	388 395 \$	370 700 \$

En 2009-2010, les dépenses totales du Conseil ont augmenté comparativement à celles de 2008-2009, avec une augmentation d'un peu plus de 5,8 %. Cette hausse s'explique en grande partie par l'augmentation des coûts associés aux services professionnels.

Les dépenses relatives à la rémunération ont diminué de 160 \$ par rapport à celles de 2008-2009. Cette très légère diminution est attribuable aux échelles de traitement en vigueur.

5.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'utilisation des technologies de l'information, principalement de son site Internet, revêt une importance stratégique pour le Conseil, notamment afin d'atteindre ses objectifs en matière d'amélioration de la qualité des services et de reddition de compte.

Soulignons que le Conseil ne dispose d'aucune ressource spécialisée dans le domaine informationnel, mais bénéficie à cet égard d'une entente de services avec le ministère de la Justice.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Conseil a initié les démarches nécessaires à la refonte de son site Internet. L'objectif poursuivi est de présenter aux internautes un site plus convivial.

PARTIE 6 — Les autres exigences

6.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Afin d'assurer une meilleure représentativité 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 en emploi en vue d'augmenter la représentation des membres des groupes cibles et des femmes dans son effectif. Les groupes cibles incluent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

En matière d'embauche, le Conseil s'est assuré d'accorder la priorité aux groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitude lors du recrutement d'employés. Un programme d'accueil personnalisé est prévu pour chaque nouvel employé afin de favoriser l'intégration du nouveau personnel au sein du Conseil.

Tableau 10 **Embauche et représentativité**

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Embauche totale au cours de la période 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes embauchées	1	0	1	0

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2010 est de 3.

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010							
Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	0	0	0	0	0	0	N/A
Occasionnels	0	0	0	0	0	0	0 %
Étudiants	0	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	0	0	0	0
2008-2009	0	0	0	0
2009-2010	0	0	0	0

REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

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

GROUPES CIBLES	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	0	0	0	0	0	0
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

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

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	1	0	1	0	2
Taux d'embauche	50 %	0	50 %	0	100 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

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

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁹¹	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	0	2	0	1	3
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	0	2	0	1	3
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif total de la catégorie (%)	0	100 %	0	100 %	100 %

6.2 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises ne concerne pas, compte tenu de la nature de ses activités, le Conseil de la justice administrative.

6.3 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, l'éthique est considérée

⁹¹ Y compris les avocats.

comme un enjeu primordial. Comme organisme gouvernemental, le Conseil est concerné sous divers aspects.

D'abord, ses employés sont membres de la fonction publique et doivent ainsi, par leur comportement, faire vivre les valeurs éthiques véhiculées dans le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*⁹². Doté d'un répondant en éthique, le Conseil veille, notamment, à ce que son personnel soit informé et formé aux valeurs et à l'éthique de la fonction publique, lesquelles sont diffusées auprès de l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, le Conseil doit, comme entité, veiller à ce que son action soit empreinte de ces valeurs. Bien que le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*⁹³ ne s'applique pas aux membres du Conseil de la justice administrative⁹⁴, les membres du Conseil maintiennent une sensibilité particulière à l'égard des aspects éthiques de leurs fonctions, ces aspects étant inhérents à la mission du Conseil. Soulignons que les membres du Conseil doivent, pour y siéger, avoir prêté le serment prévu par la *Loi sur la justice administrative*⁹⁵.

6.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La *Loi sur le développement durable*⁹⁶ entrée en vigueur le 19 avril 2006 prévoit que chaque ministère, organisme et entreprise de l'Administration doit identifier dans un document qu'il doit rendre public les objectifs particuliers qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*⁹⁷ entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

Le Conseil a adopté formellement un plan d'action de développement durable au cours de l'exercice financier 2009-2010.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE

Objectif gouvernemental 1		
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.		
Objectif organisationnel		
Sensibiliser le personnel aux principes de développement durable en faisant connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.		
	Gestes	Suivis
Action 1		
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnes de l'Administration publique</i> .	Prendre part à des activités de formation sur le concept de développement durable.	Entrepris

⁹² R.R.Q., chapitre F-3.1.1, r. 0.3. Le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* peut être consulté dans le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor sous la rubrique « Ressources humaines » à l'adresse www.tresor.gouv.qc.ca.

⁹³ R.R.Q., chapitre M-30, r.0.1.

⁹⁴ Précité, article 2.

⁹⁵ *Loi sur la justice administrative*, article 170.

⁹⁶ L.R.Q., chapitre D-8.1.1.

⁹⁷ *Loi sur le développement durable*, précitée, article 15.

Indicateur	Cible
Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	100 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans leurs activités régulières.

Résultats de l'année

Cette cible est atteinte grâce à la participation aux formations dispensées par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Sensibiliser les membres du Conseil aux principes de développement durable en faisant connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 2		
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à l'intention des membres du Conseil.	Mettre en œuvre auprès des membres du Conseil des activités de sensibilisation dans le cadre de la démarche de développement durable.	Entrepris

Indicateur	Cible
Taux des membres rejoints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	100 % des membres sensibilisés d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans leurs activités régulières.

Résultats de l'année

Cette cible est toujours en voie de réalisation puisque le Conseil accueille périodiquement de nouveaux membres.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion du Conseil et dans les travaux des comités d'enquête.

Gestes		Suivis
Action 3		
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i> .	Mettre en œuvre graduellement un plus grand nombre de pratiques favorables à l'environnement; Réduire la consommation du papier.	Entrepris
Indicateur	Cible	
État d'avancement de la mise en œuvre au Conseil de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable.	Nombres de mesures, ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.	

Résultats de l'année

Le Conseil a déjà initié la démarche de développement durable par une utilisation responsable des ressources et en adoptant des comportements favorables à l'environnement, tels la récupération et le réemploi. De plus, depuis le mois d'octobre 2009, le Conseil distribue aux membres sa revue de presse en format électronique seulement. Par ailleurs, le Conseil a entrepris des démarches afin d'adhérer au programme de récupération « VISEZ juste » et obtenir un îlot de récupération multimatières.

6.5 ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

Le Conseil de la justice administrative n'est responsable d'aucune des actions prévues au Plan d'action 2007-2010 découlant de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

6.6 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Conseil de la justice administrative s'est vu émettre par l'Office de la langue française un certificat attestant qu'il se conformait aux dispositions de la Charte de la langue française⁹⁸.

Dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, le Conseil emploie exclusivement le français. De même, les communications avec la clientèle se déroulent en français à moins qu'un citoyen ne soit de langue anglaise et ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des technologies de l'information.

⁹⁸ L.R.Q., chapitre C-11.

6.7 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le personnel du Conseil accorde une attention soutenue aux règles qui touchent à la confidentialité des renseignements personnels et à leur accès, que ce soit pour les renseignements à propos de son personnel, pour ceux de sa clientèle ou pour ceux obtenus au cours de ses activités.

À cet égard, le Conseil a poursuivi au cours du présent exercice financier la sensibilisation de son personnel aux principaux aspects de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁹⁹, particulièrement quant aux obligations et interdictions qui y sont prévues et autres sujets plus spécifiques aux activités de l'organisme, telles que la confidentialité de certains renseignements nominatifs. D'ailleurs, chaque nouvelle personne qui se joint à l'équipe du Conseil est conscientisée à ces questions lors d'une séance d'accueil.

Le Conseil s'est aussi assuré du respect des politiques concernant l'éthique dans l'utilisation de l'Internet, l'utilisation du courrier électronique et la destruction des documents renfermant des renseignements personnels et des informations emmagasinées sur support informatique, notamment celle des documents utilisés lors de l'examen de la recevabilité des plaintes, qui se tient à huis clos.

En 2009-2010, le Conseil a reçu et disposé de deux demandes d'accès à des documents, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Dans le premier cas, la demande a été acceptée et la réponse a été transmise dans un délai de 16 jours. Dans le deuxième cas, le Conseil ne possédait aucun document pertinent à la demande et la réponse a été transmise dans un délai de 4 jours.

Au cours du présent exercice, le Conseil a implanté un nouveau système de gestion documentaire. À cet égard, il a élaboré un nouveau plan de classification des documents du domaine administratif et des travaux relatifs au calendrier de conservation de ces documents sont en cours de réalisation.

De plus, le Conseil se conforme à l'obligation de diffuser, depuis le 29 novembre 2009, dans son site Internet, les documents ou les renseignements accessibles en vertu de la Loi et qui sont précisés à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*¹⁰⁰.

Enfin, tel qu'exigé par l'article 6 du même règlement, tous les rapports d'enquête des comités d'enquête formés par le Conseil depuis son institution sont maintenant disponibles dans le site de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) à l'adresse www.jugements.qc.ca

⁹⁹ L.R.Q., chapitre A-2.1.

¹⁰⁰ R.R.Q., chapitre A-2.1, r.0.2.

6.8 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec vise à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence et de la reddition de compte du processus tarifaire.

Les services offerts par le Conseil de la justice administrative dans le cadre de ses fonctions sont de nature exclusivement publique, c'est-à-dire qu'ils profitent à la collectivité dans son ensemble et aucun n'est tarifé. En conséquence, le Conseil n'est pas tenu de procéder à une évaluation des coûts de ceux-ci.

6.9 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été produite pour le Conseil au cours de l'exercice financier 2009-2010.

ANNEXES

ANNEXE 1

DESCRIPTION DES TRIBUNAUX DONT LES MEMBRES SONT SOUS LA COMPÉTENCE DU CONSEIL

LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES

La Commission des lésions professionnelles est le tribunal administratif qui décide des contestations impliquant les acteurs du système de santé et de sécurité du travail, soit les travailleurs, les employeurs et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Elle est régie par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*¹⁰¹.

La Commission des lésions professionnelles est composée de membres, dont certains sont commissaires. Les commissaires sont avocats ou notaires. Ils sont nommés par le gouvernement après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Les membres autres que les commissaires sont issus soit des associations d'employeurs, soit des associations syndicales.

Les séances de la Commission des lésions professionnelles sont présidées par le commissaire. Deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du commissaire et ont pour fonction de le conseiller. Un assesseur peut également être présent et a pour fonctions de siéger auprès du commissaire et de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique. Toutefois, le commissaire décide seul du recours.

La Commission est composée de 111 commissaires et de 216 membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

La Commission des relations du travail a été créée le 25 novembre 2002 par la *Loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives*¹⁰², laquelle abolissait du même coup le Bureau du commissaire général et le Tribunal du travail.

La Commission est un organisme indépendant et spécialisé en relations du travail et de la construction. Son mandat est d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail au Québec, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du *Code du travail*¹⁰³, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail*¹⁰⁴, à la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*¹⁰⁵, à la *Loi sur le bâtiment*¹⁰⁶, à la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*¹⁰⁷ ainsi que dans plusieurs autres lois qui lui accordent compétence.

¹⁰¹ L.R.Q., chapitre A-3.001.

¹⁰² L.Q. 2001, chapitre 49.

¹⁰³ L.R.Q., chapitre C-27.

¹⁰⁴ L.R.Q., chapitre N-1.1.

¹⁰⁵ L.R.Q., chapitre R-20.

¹⁰⁶ L.R.Q., chapitre B-1.1.

¹⁰⁷ L.R.Q., chapitre S-32.1.

Ainsi, la Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés, notamment, en matière de requêtes en accréditation déposées par des associations de salariés, de plaintes de congédiement ou de représailles en raison d'activités syndicales, de requêtes survenant à la suite de la vente d'une entreprise ou d'une concession partielle de ses activités et de demandes de révocation d'accréditation.

La Commission est également responsable du règlement des différentes plaintes reliées à l'emploi. Ainsi, les plaintes de salariés, ayant plus de deux ans de service, qui allèguent avoir été congédiés sans cause juste et suffisante ainsi que les plaintes de salariés qui allèguent avoir été congédiés pour un motif interdit par la *Loi sur les normes du travail* et plus d'une vingtaine d'autres lois sont de la compétence de la Commission. C'est également auprès de la Commission que certains cadres municipaux peuvent exercer certains recours prévus par la Loi. De plus, elle reçoit les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

La Commission est également responsable des problèmes d'interprétation et d'assujettissement de la *Loi sur les relations du travail*, la *formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* et de la *Loi sur le bâtiment*, des conflits de compétence surgissant entre différents métiers ou occupations de la construction de même que la révision d'une ordonnance de suspension des travaux de construction rendue par la Commission de la construction du Québec.

Depuis le 1^{er} juillet 2009, la Commission des relations du travail a également intégré les responsabilités juridictionnelles de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs, laquelle a notamment pour fonctions de décider de toute demande relative à la reconnaissance d'une association d'artistes ou d'une association de producteurs, comme prévu à la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*.

Elle peut enfin être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

La Commission est composée d'environ 37 commissaires, nommés après consultation des associations de travailleurs et des associations d'employeurs les plus représentatives. Ils doivent compter au moins dix ans d'expérience pertinente dans les matières qui sont de la compétence de la Commission, mais n'ont pas obligatoirement à être avocats.

LA RÉGIE DU LOGEMENT

Instituée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant une compétence exclusive en matière de bail de logement. Elle exerce également une compétence exclusive en matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou enfin de logement à loyer modique.

La Régie a pour mission de décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, d'informer les citoyens sur les droits et obligations découlant d'un bail de logement et de favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires.

La Régie est également chargée de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

Les activités et les services de la Régie du logement tournent autour de trois grands axes, soit l'adjudication, la conciliation et l'information. Seules les fonctions d'adjudication intéressent le Conseil.

Ainsi, la Régie du logement voit à l'application de la législation et de la réglementation dans le domaine du logement locatif. Pour ce faire, elle applique un large éventail des dispositions du *Code civil du Québec*¹⁰⁸ ainsi que certaines dispositions pertinentes de la *Charte des droits et libertés de la personne*¹⁰⁹.

La Régie est compétente pour décider, notamment, de toute demande relative à la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'est adopté à cet effet, l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier, ainsi que la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La Régie compte sur un effectif approximatif de 38 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles, et de cinq greffiers spéciaux qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Lors de sa création, en 1998, le Tribunal a intégré cinq tribunaux administratifs. Ainsi, il a remplacé la Commission des affaires sociales, la Commission d'examen des troubles mentaux, le Bureau de révision en immigration, le Bureau de révision de l'évaluation foncière et le Tribunal d'appel en matière de protection du territoire agricole, en plus d'assumer certaines compétences autrefois du ressort de la Cour du Québec. Il exerce également un ensemble de nouvelles compétences réparties dans les différentes sections du Tribunal.

Le Tribunal a aussi pour fonction, dans les cas et les limites fixées par la *Loi sur la justice administrative*, de décider des recours exercés par les citoyens à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

Il est une institution unique dans le monde de la justice administrative. En effet, plus d'une centaine de types de décisions administratives sont susceptibles de faire l'objet d'un recours devant le Tribunal. L'examen de ces recours a été confié par la loi à des sections spécialisées : la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières, la Section du territoire et de l'environnement et la Section des affaires économiques.

Le Tribunal compte 83 membres à temps plein et 25 membres à temps partiel. Ils sont avocats ou notaires, mais aussi médecins, psychiatres, travailleurs sociaux, psychologues, professionnels de l'enseignement, de l'administration, des affaires publiques, de l'agriculture ou encore évaluateurs agréés ou ingénieurs.

¹⁰⁸ L.Q. 1991, chapitre 64.

¹⁰⁹ L.R.Q., chapitre C-12.

ANNEXE 2

LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LE CONSEIL

Loi sur la justice administrative,

L.R.Q., chapitre J-3

- *Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec,*
Décret 174-2006 du 22 mars 2006, (2006) 138 G.O. II, 1443, [R.R.Q., J-3, r.0.1]

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,

L.R.Q., chapitre A-3.001

- *Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles,*
Décret 722-2005 du 3 août 2005, (2005) 137 G.O. II, 4500, [R.R.Q., A-3.001, r.0.1.1]

Code du travail,

L.R.Q., chapitre C-27

- *Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail,*
Décret 575-2007 du 27 juin 2007, (2007) 139 G.O. II, 2757, [R.R.Q., C-27, r.1.1]

Loi sur la Régie du logement,

L.R.Q., chapitre R-8.1

- *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement,*
Décret 1200-2002 du 9 octobre 2002, (2002) 134 G.O. II, 7350, [R.R.Q., R-8.1, r.0.2]

ANNEXE 3

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL AU 31 MARS 2010

Monsieur Normand Bolduc ¹¹⁰	Membre représentant les citoyens
M ^e Jean-François Clément	Président de la Commission des lésions professionnelles
M ^e Monique Corbeil	Notaire, choisie après consultation de la Chambre des notaires
M ^e Hélène de Kovachich	Présidente du Tribunal administratif du Québec
M ^e Suzie Ducheine	Régisseure à la Régie du logement
Monsieur Joseph Gabay	Membre représentant les citoyens
M ^e Luc Harvey	Président de la Régie du logement
M ^e Lucie Le François	Membre du Tribunal administratif du Québec
M ^e Louis Morin	Avocat, choisi après consultation du Barreau du Québec
M ^e Pauline Perron	Commissaire à la Commission des lésions professionnelles
Monsieur Antoine Roumi	Membre représentant les citoyens
M ^e Andrée Saint-Georges	Présidente de la Commission des relations du travail
M ^e Alain Turcotte	Commissaire à la Commission des relations du travail
Poste vacant	Représentant des citoyens
Poste vacant	Représentant des citoyens
Poste vacant	Représentant des citoyens
Poste vacant	Représentant des citoyens

Madame Marie Despatis, secrétaire du Tribunal administratif du Québec, est d'office secrétaire du Conseil, comme il est prévu à l'article 172 de la *Loi sur la justice administrative*.

¹¹⁰ Monsieur Normand Bolduc a été désigné président du Conseil de la justice administrative le 29 avril 2009 par le décret 518 2009 du 29 avril 2009, (2009) 141 G.O. II, 2425.

ANNEXE 4

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements du Conseil présentés dans sa *Déclaration de services aux citoyens* témoignent de sa volonté d'offrir des services de qualité. Ils sont principalement destinés aux citoyens qui formulent une plainte déontologique à l'encontre d'un membre de l'un des tribunaux administratifs soumis à la compétence du Conseil.

Ainsi, dans le traitement des plaintes des citoyens, le Conseil de la justice administrative prend les moyens afin de favoriser l'atteinte des objectifs énoncés ci-dessous :

1^{er} OBJECTIF

ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

- S'assurer que la personne qui répond à une demande s'identifie clairement.
- Répondre promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques. Lorsqu'un message est laissé dans la boîte vocale, retourner cet appel au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Répondre aux demandes de renseignements sur les fonctions et les activités du Conseil dans les cinq (5) jours ouvrables.
- Écouter avec attention les personnes qui requièrent de l'information. S'assurer de répondre à toutes les questions qui concernent les fonctions du Conseil et, le cas échéant, diriger la personne au service susceptible de lui répondre adéquatement.
- Privilégier le vouvoiement dans les communications avec la clientèle.

2^e OBJECTIF

PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

- Prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte, notamment en lui fournissant tous les renseignements utiles et la documentation pertinente.
- Transmettre au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables de la réception de sa plainte, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes.
- Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois mois de l'ouverture du dossier. Si ce délai ne peut être respecté, en aviser les personnes intéressées avant son expiration et les informer des démarches en cours.
- Déterminer la date de l'audience du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise.
- Lorsqu'un comité d'enquête est chargé de statuer sur la plainte, transmettre le rapport d'enquête au Conseil dans les trois mois de la fin de l'enquête.
- Transmettre le rapport du comité d'enquête dans les cinq jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte.

3^e OBJECTIF

COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

- Dans les communications, éviter l'utilisation d'un langage spécialisé sans fournir une illustration ou autre forme d'explication.
- Fournir des explications claires aux personnes qui s'adressent au Conseil.
- Indiquer sur la correspondance le nom de la personne à contacter pour obtenir des renseignements supplémentaires.

4^e OBJECTIF

FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

- Diffuser dans un site Internet des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte (www.cja.gouv.qc.ca).
- Permettre aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire accessible sur le site Internet du Conseil.
- Maintenir une ligne téléphonique permettant de joindre le Conseil sans frais interurbains.

ANNEXE 5

*RÈGLES SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINE*¹¹¹

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1. OBJET

L'objet des présentes règles est d'assurer le traitement des plaintes de manière diligente et attentive tout en respectant les droits fondamentaux des personnes pouvant être affectées par la décision du Conseil ou d'un de ses comités.

2. APPLICATION

Les présentes règles s'appliquent au traitement des plaintes adressées au Conseil. Le Conseil ou un de ses comités peut décider d'y déroger lorsque l'intérêt de la justice ou sa bonne administration le requiert.

SECTION I - RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ ÉCRITE

3. OUVERTURE D'UN DOSSIER

Un dossier est ouvert pour chaque plainte portée contre un membre du Tribunal administratif du Québec, un membre de la Commission des lésions professionnelles, un régisseur de la Régie du logement ou un commissaire de la Commission des relations du travail.

Lorsque la plainte est portée contre plusieurs personnes à la fois, un dossier est ouvert pour chacune de ces personnes.

4. ASSISTANCE

Les membres du personnel du Conseil prêtent assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte, notamment en lui fournissant toutes les informations utiles et la documentation pertinente.

5. PLAINTÉ INCOMPLÈTE

S'il y a lieu, le Conseil peut requérir du plaignant qu'il lui fournisse par écrit des renseignements supplémentaires nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte.

6. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Un accusé de réception de la plainte accompagné d'un exemplaire des présentes *Règles sur le traitement d'une plainte* est transmis au plaignant.

7. COPIE DE LA PLAINTÉ

Une copie de la plainte et de l'accusé de réception adressé au plaignant est transmise à la personne qui fait l'objet de la plainte. Il en est de même de tous les documents complémentaires reçus ultérieurement.

Le Conseil informe la personne qui fait l'objet de la plainte qu'elle peut lui transmettre ses observations écrites et produire les documents qu'elle juge utiles.

Toutefois, lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier

¹¹¹ Les *Règles sur le traitement d'une plainte* ont pour objet de préciser la façon dont le Conseil de la justice administrative reçoit et examine les plaintes qui lui sont soumises. La première version des règles a été adoptée par le Conseil lors d'une séance tenue le 4 mai 2000 et elles ont été modifiées le 30 janvier 2003. Les présentes règles ont été adoptées à la séance du Conseil du 21 juin 2006 et modifiées le 13 juin 2007.

est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement.

8. CONSTITUTION DU DOSSIER

Les documents disponibles et utiles à l'appréciation de la recevabilité de la plainte sont demandés. Il peut s'agir notamment, lorsque le comportement à l'audience est remis en question, de la copie du dossier du tribunal concerné, de l'enregistrement sonore de l'audience et de la décision rendue.

SECTION II - EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

9. CONSTITUTION D'UN COMITÉ D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Le Conseil constitue un ou des comités chargés d'examiner la recevabilité des plaintes, en nomme les membres et leurs substituts et en désigne le président.

10. COMPOSITION D'UN COMITÉ D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ

Le choix des membres siégeant à un comité d'examen est décidé en favorisant l'alternance des membres du Conseil.

11. INSCRIPTION POUR EXAMEN

La plainte est inscrite à l'ordre du jour d'une prochaine séance d'un comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

Un comité d'examen dresse un procès-verbal de chacune de ses séances.

12. HUIS CLOS

Un comité d'examen de la recevabilité des plaintes siège à huis clos.

13. EXAMEN DE LA PLAINTÉ

Un comité d'examen peut désigner un de ses membres pour :

- 1° demander des explications au plaignant ou à la personne qui fait l'objet de la plainte;
- 2° requérir de toute personne les renseignements que le comité d'examen estime nécessaires.

14. DÉCISION DU COMITÉ

La décision d'un comité d'examen est prise à la majorité de ses membres et est signée par le secrétaire du Conseil ou par le président du comité.

En cas d'égalité des voix, le président du comité a un vote prépondérant.

15. PLAINTÉ REJETÉE

Lorsque la plainte est rejetée en application de l'article 185 de la *Loi sur la justice administrative*, un comité d'examen rend une décision motivée et la transmet au plaignant, à la personne visée par la plainte et au Conseil.

La décision d'un comité d'examen est déposée à la prochaine séance du Conseil, qui en prend acte.

16. PLAINTÉ RECEVABLE

Lorsqu'un comité d'examen considère la plainte recevable, il rend une décision précisant les reproches adressés à la personne qui fait l'objet de la plainte et le manquement invoqué.

La décision d'un comité d'examen est déposée à la prochaine séance du Conseil.

Cette décision est communiquée par écrit au plaignant, à la personne visée par la plainte et au ministre. Une copie de la plainte est également transmise à ce dernier.

Lorsque les circonstances le permettent, un comité peut offrir au plaignant et à la personne visée par la plainte un moyen alternatif de résolution de celle-ci.

17. CONSTITUTION D'UN COMITÉ D'ENQUÊTE

Lorsque la plainte est déclarée recevable, le Conseil constitue un comité d'enquête, en nomme les membres et en désigne le président.

Le Conseil peut désigner des membres substitués pour faire partie du comité d'enquête.

Cette décision est communiquée par écrit au plaignant, à la personne visée par la plainte et au ministre.

18. REFUS DE LA DÉSIGNATION

Le membre désigné pour former le comité d'enquête à partir des listes établies par le président de chacun des organismes peut refuser cette désignation. Il communique son refus par écrit.

Les membres substitués sont appelés dans l'ordre déjà indiqué par le Conseil. Celui-ci transmet un écrit attestant cette désignation à la personne qui l'a acceptée.

SECTION III - PREUVE ET PROCÉDURE DEVANT LE COMITÉ D'ENQUÊTE

19. SUSPENSION DURANT L'ENQUÊTE

Lorsque le Conseil requiert l'avis du comité d'enquête sur l'opportunité de suspendre la personne visée par la plainte pour la durée de l'enquête, les dispositions de la présente section s'appliquent en faisant les adaptations nécessaires.

20. PROCUREUR DÉSIGNÉ

Le Conseil peut retenir les services d'un avocat pour assister le comité dans la conduite de son enquête.

21. COMPARUTION

Le procureur de la personne qui fait l'objet de la plainte, celui du plaignant et celui du ministre, le cas échéant, doivent comparaître par écrit. Dès leur comparution, toutes les communications sont adressées aux procureurs.

22. DATE DE L'AUDIENCE

La date de l'audience du comité d'enquête est fixée dans un délai raisonnable.

Lorsque les circonstances le permettent, le comité peut offrir au plaignant et à la personne visée par la plainte un moyen alternatif de résolution de celle-ci.

23. LIEU DE L'AUDIENCE

Lorsque la plainte concerne un manquement qui serait survenu lors d'une audience, le comité d'enquête convoque les personnes concernées dans la ville où a été tenue cette audience. Dans les autres cas, les personnes concernées sont convoquées dans la ville de rattachement de la personne qui fait l'objet de la plainte. Le président du comité d'enquête peut, pour cause, déterminer que l'audience du comité d'enquête aura lieu dans une autre ville.

L'audience du comité d'enquête ne doit pas être tenue dans les locaux du tribunal auquel appartient la personne visée par la plainte.

24. AVIS DE CONVOCATION

L'avis de convocation est signé par le président du comité d'enquête. Il indique l'objet de la convocation ainsi que le lieu, la date et l'heure de l'audience.

Sauf urgence, l'avis de convocation est transmis dans un délai raisonnable avant la tenue de l'audience du comité d'enquête. Il est adressé à la personne qui fait l'objet de la plainte et au plaignant, même s'il sont représentés, ainsi qu'au procureur désigné.

Une copie de l'avis de convocation est transmise aux personnes et aux groupes qui ont appuyé la plainte.

Un avis d'audience est transmis au ministre concerné.

25. COMMUNICATION DE LA PREUVE

Le comité d'enquête communique la preuve, dans un délai raisonnable, au procureur de la personne qui fait l'objet de la plainte ou à cette personne lorsqu'elle n'est pas représentée, de manière à lui permettre une défense pleine et entière, dans le respect des droits fondamentaux.

26. DEMANDE DE REMISE

Les demandes de remise sont décidées par le président du comité d'enquête ou, en son absence, par un autre membre du comité d'enquête qu'il désigne.

27. REQUÊTE

Les documents ou requêtes adressés au comité d'enquête sont transmis au siège du Conseil. Un préposé en assure le traitement administratif, soit l'ouverture, la transmission d'un accusé de réception, l'envoi d'une copie aux personnes concernées, le dépôt au dossier du Conseil et la transmission d'une copie aux membres du comité d'enquête.

Toutefois, dans le cas de demande particulière ou de requête incidente à la plainte, dès la réception, le président du comité d'enquête détermine le traitement approprié.

28. ENREGISTREMENT SONORE DES AUDIENCES

Les débats à l'audience sont recueillis par enregistrement sonore, par sténographie ou par tout autre moyen jugé approprié par le comité d'enquête.

Une partie peut également y pourvoir, à ses frais, si le comité d'enquête l'autorise et aux conditions que celui-ci détermine.

Si une personne fait transcrire les débats, elle doit fournir gratuitement une copie de cette transcription aux membres du comité d'enquête et au procureur désigné.

29. AUDIENCE

L'audience d'un comité d'enquête est publique à moins que le huis clos ne soit prononcé afin de préserver l'ordre public.

30. PRÉSIDENT DE L'AUDIENCE

Le président du comité d'enquête préside l'audience et en assure le bon déroulement.

31. PREUVE ET PROCÉDURE

Dans le cadre de la loi, le comité d'enquête est maître de la preuve et de la procédure. Il rejette d'office toute preuve obtenue dans des conditions qui portent atteinte aux libertés et aux droits fondamentaux et dont l'utilisation est susceptible de déconsidérer l'administration de la justice.

Le comité d'enquête peut, d'office ou sur demande, interdire ou restreindre la divulgation, la publication ou la diffusion de renseignements ou de documents qu'il indique, lorsque cela est nécessaire pour préserver l'ordre public ou, si le respect de leur caractère confidentiel le requiert, pour assurer la bonne administration de la justice.

32. ASSIGNATION

Le comité d'enquête, sur demande ou d'office, peut assigner une personne pour qu'elle témoigne ou qu'elle produise un document à l'audience du comité d'enquête. L'assignation est délivrée par un des membres du comité d'enquête.

La signification, l'assignation et le paiement des frais s'y rapportant sont à la charge de la personne qui requiert la présence du témoin.

L'ordonnance d'assignation doit être notifiée au moins cinq jours francs avant la date de l'audience. Ce délai peut être réduit par décision d'un membre du comité d'enquête lorsque les circonstances le justifient. Celui-ci indique qu'il en est ainsi sur l'assignation.

33. DÉPÔT DE DOCUMENTS À L'AUDIENCE

Une personne qui dépose un nouveau document à l'audience du comité d'enquête doit en remettre une copie aux personnes suivantes :

- 1° aux membres du comité d'enquête;
- 2° au plaignant ou à son procureur, lorsqu'il est représenté;
- 3° à la personne qui fait l'objet de la plainte ou à son procureur, lorsqu'elle est représentée;
- 4° au procureur désigné, le cas échéant; et
- 5° au ministre ou à son procureur, le cas échéant.

SECTION IV - RAPPORT D'ENQUÊTE ET RECOMMANDATION

34. RAPPORT D'ENQUÊTE

Dans un délai de trois mois de la mise en délibéré, le comité d'enquête rédige son rapport d'enquête et ses conclusions motivées qu'il accompagne, le cas échéant, de sa recommandation quant à la sanction. Le président transmet le rapport, les conclusions et les recommandations au Conseil.

Le secrétaire du Conseil inscrit à l'ordre du jour de la prochaine séance du Conseil le dépôt du rapport du comité d'enquête.

À la séance du Conseil, le président du comité d'enquête présente le rapport, les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du comité d'enquête.

35. RÉCEPTION DU RAPPORT

Le Conseil reçoit le rapport et en prend acte.

Lorsque le comité d'enquête a jugé la plainte fondée, le Conseil prend connaissance de la recommandation du comité d'enquête quant à la sanction et en délibère, s'il y a lieu. Le membre de comité d'enquête qui n'est pas membre du Conseil participe aux délibérations du Conseil, le cas échéant.

36. SANCTION

S'il y a lieu, le Conseil soit adresse une réprimande à la personne qui fait l'objet de la plainte et en avise le plaignant et le ministre, soit recommande au ministre que cette personne soit suspendue ou destituée de ses fonctions.

37. TRANSMISSION DU RAPPORT D'ENQUÊTE

Le Conseil transmet une copie du rapport d'enquête et des conclusions du comité à la personne qui fait l'objet de la plainte, au plaignant, au ministre concerné ainsi qu'aux procureurs.

Le Conseil avise la personne qui fait l'objet de la plainte, le plaignant et le ministre ainsi que les procureurs de ceux-ci de ses conclusions quant à la sanction qu'il a retenue.

Le rapport est rendu public, sauf s'il y a eu ordonnance de non-publication.

ANNEXE 6

DIAGRAMME DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE SOUMISE AU CONSEIL

