

2011-2012

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

CONSEIL DE LA JUSTICE  
ADMINISTRATIVE



**Rapport annuel de gestion**  
2011-2012

**Conseil de la justice administrative**

**Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* a été réalisé par le Conseil de la justice administrative avec la précieuse collaboration de madame Laurie Cloutier, étudiante en Techniques juridiques au Collège Bart.**

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](http://www.cja.gouv.qc.ca).

ISSN 1705-1347 (version imprimée)

ISSN 1715-5274 (PDF – en ligne)

ISBN 978-2-550-66233-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-66234-1 (PDF – en ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec — 2012

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

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2012.

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,

Bertrand St-Arnaud  
Québec, novembre 2012

Monsieur Bertrand St-Arnaud  
Ministre de la Justice et Procureur général  
Édifce Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> 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 2011-2012.

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 2011-2016 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, novembre 2012

**Table des matières** .....

*Message du président*

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

**PARTIE 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative** ..... p. 1

- 1.1 Les fonctions ..... p. 1
- 1.2 La mission ..... p. 2
- 1.3 La vision du Conseil ..... p. 2
- 1.4 Les valeurs ..... p. 2

**PARTIE 2 — Contexte et faits saillants de l'exercice** ..... p. 3

- 2.1 Composition et spécificité ..... p. 3
- 2.2 Le contexte ..... p. 5
- 2.3 Les faits saillants de l'exercice ..... p. 6
- 2.4 Le traitement des plaintes en 2011-2012 ..... p. 7

**PARTIE 3 — Rappel de la *Déclaration de services aux citoyens*** ..... p. 12

- 3.1 Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide ..... p. 12
- 3.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence ..... p. 13
- 3.3 Communiquer dans un langage clair et accessible ..... p. 15
- 3.4 Faciliter l'accès à nos services ..... p. 16

**PARTIE 4 — Résultats eu égard au *Plan stratégique 2011-2016*** ..... p. 17

- 4.1 Sommaire des résultats ..... p. 17
- 4.2 Les orientations retenues ..... p. 18
- 4.3 Les résultats ..... p. 19

**PARTIE 5 — Utilisation des ressources** ..... p. 28

- 5.1 Ressources humaines ..... p. 28
- 5.2 Ressources budgétaires et financières ..... p. 28
- 5.3 Ressources informationnelles ..... p. 29

**PARTIE 6 — Les autres exigences** ..... p. 30

- 6.1 Accès à l'égalité en emploi ..... p. 30
- 6.2 Allègement réglementaire et administratif ..... p. 31
- 6.3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics ..... p. 32
- 6.4 Développement durable et changements climatiques ..... p. 32
- 6.5 Égalité entre les femmes et les hommes ..... p. 34
- 6.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration ..... p. 34
- 6.7 Protection des renseignements personnels ..... p. 34
- 6.8 Politique de financement des services publics ..... p. 35
- 6.9 Recommandations du Vérificateur général du Québec ..... p. 35

**ANNEXES**

Annexe 1	Description des tribunaux dont les membres sont sous la compétence du Conseil.....	p. 36
Annexe 2	Lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil .....	p. 39
Annexe 3	Liste des membres du Conseil au 31 mars 2012.....	p. 40
Annexe 4	<i>Déclaration de services aux citoyens</i> .....	p. 41
Annexe 5	<i>Règles sur le traitement d'une plainte</i> .....	p. 43
Annexe 6	Diagramme du cheminement d'une plainte soumise au Conseil.....	p. 48

**LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1	Données de gestion sur les plaintes par exercice financier .....	p. 8
Tableau 2	Plaintes reçues par tribunal administratif .....	p. 8
Tableau 3	Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative.....	p. 9
Tableau 4	Délai de réponse à l'égard des engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .....	p. 13
Tableau 5	Délai pour accuser réception de la plainte eu égard aux engagements inscrits à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .....	p. 14
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> .....	p. 14
Tableau 7	Évolution des délais pour disposer de la recevabilité d'une plainte .....	p. 24
Tableau 8	Répartition de l'effectif autorisé .....	p. 28
Tableau 9	Crédits et dépenses de l'exercice .....	p. 29
Tableau 10	Embauche et représentativité .....	p. 30

**LISTE DES FIGURES**

Figure 1	Organigramme au 31 mars 2012.....	p. 4
Figure 2	Plaintes reçues en 2011-2012 par région administrative .....	p. 9
Figure 3	Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1 <sup>er</sup> avril 1998.....	p. 11

### **Message du président**

La déontologie et l'éthique sont deux sujets qui ont monopolisé l'actualité au cours de l'année 2011-2012 et la justice administrative n'échappe pas à la préoccupation de maintenir la confiance des citoyens envers ce système de justice.

Tout au long de cette année, le Conseil a continué de dispenser une formation destinée aux nouveaux juges administratifs dans le but de les inciter à adopter des comportements de haut niveau afin de soutenir la confiance du public envers la justice administrative. Durant cette période, trois postes de membre du Conseil représentant le public ont été comblés et une formation particulière a été offerte à ces nouvelles personnes.

Le *Plan stratégique 2011-2016* fut adopté et il servira de guide à nos travaux durant cette période. Deux enjeux principaux ont été identifiés. Le premier enjeu concerne la crédibilité de la justice administrative. Il correspond au mandat général du Conseil qui est 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. Le deuxième enjeu vise à offrir une prestation de services aux citoyens et à la communauté juridique. Nous voulons 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 qu'ils puissent se prévaloir de leurs droits plus facilement.

En terminant, je voudrais remercier les membres du Conseil qui apportent une expertise remarquable à l'exercice de nos travaux ainsi que les trois personnes du secrétariat du Conseil qui assurent une gestion administrative efficace.

Je vous invite à prendre connaissance du *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Conseil de la justice administrative. Il met en perspective les diverses facettes des activités du Conseil et fait état des résultats obtenus durant cette période.

Le président du Conseil,



Normand Bolduc

Québec, novembre 2012

***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 2011-2012* 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 2012.

Le président du Conseil,



Normand Bolduc

Québec, novembre 2012

## 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 1996<sup>1</sup>. Il est en fonction depuis le 1<sup>er</sup> 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 professionnelles<sup>2</sup>, la Commission des relations du travail<sup>3</sup>, la Régie du logement<sup>4</sup> et le Tribunal administratif du Québec<sup>5</sup>. 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 351 membres à la Commission des lésions professionnelles<sup>6</sup>, 38 commissaires à la Commission des relations du travail, 44 régisseurs et cinq greffiers spéciaux à la Régie du logement ainsi que 85 membres à temps plein et 24 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 :

- Édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec<sup>7</sup> ;
- Faire enquête, à la demande du ministre ou du président du Tribunal, en vue de déterminer si un membre est atteint d'une incapacité permanente<sup>8</sup> ;

<sup>1</sup> 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.

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

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

<sup>4</sup> *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.

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

<sup>6</sup> La Commission des lésions professionnelles compte 116 commissaires et 216 membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

<sup>7</sup> *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.

<sup>8</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 177 (4).

- 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 66<sup>9</sup> ;
- 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 Conseil<sup>10</sup> ;
- 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 9<sup>11</sup> ;
- Édicter, par règlement, des règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de ses enquêtes<sup>12</sup>. 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 la *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.

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;

<sup>9</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 177 (5).

<sup>10</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 177 (2).

<sup>11</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 178.

<sup>12</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 179.

- la compétence;
- la cohérence;
- l'accessibilité.

## 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 compétence<sup>13</sup>, d'un membre de chacun de ceux-ci<sup>14</sup> et de neuf citoyens dont deux sont avocats ou notaires, lesquels sont choisis après consultation de leur ordre professionnel<sup>15</sup>. Le gouvernement désigne, parmi ceux qui ne sont pas membres de l'un des organismes sur lesquels le Conseil a compétence, le président du Conseil<sup>16</sup>. La liste des membres du Conseil en fonction au 31 mars 2012 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 fois<sup>17</sup>. Le membre demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau.

Les membres du Conseil ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas et aux conditions déterminées par le gouvernement<sup>18</sup>. 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 ministre<sup>19</sup>. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Conseil s'est réuni à cinq reprises<sup>20</sup>. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont rendus publics dans son site Internet<sup>21</sup>.

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

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

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

<sup>15</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 167, paragraphe 9.

<sup>16</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 168.

<sup>17</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 168.

<sup>18</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 171.

<sup>19</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 173.

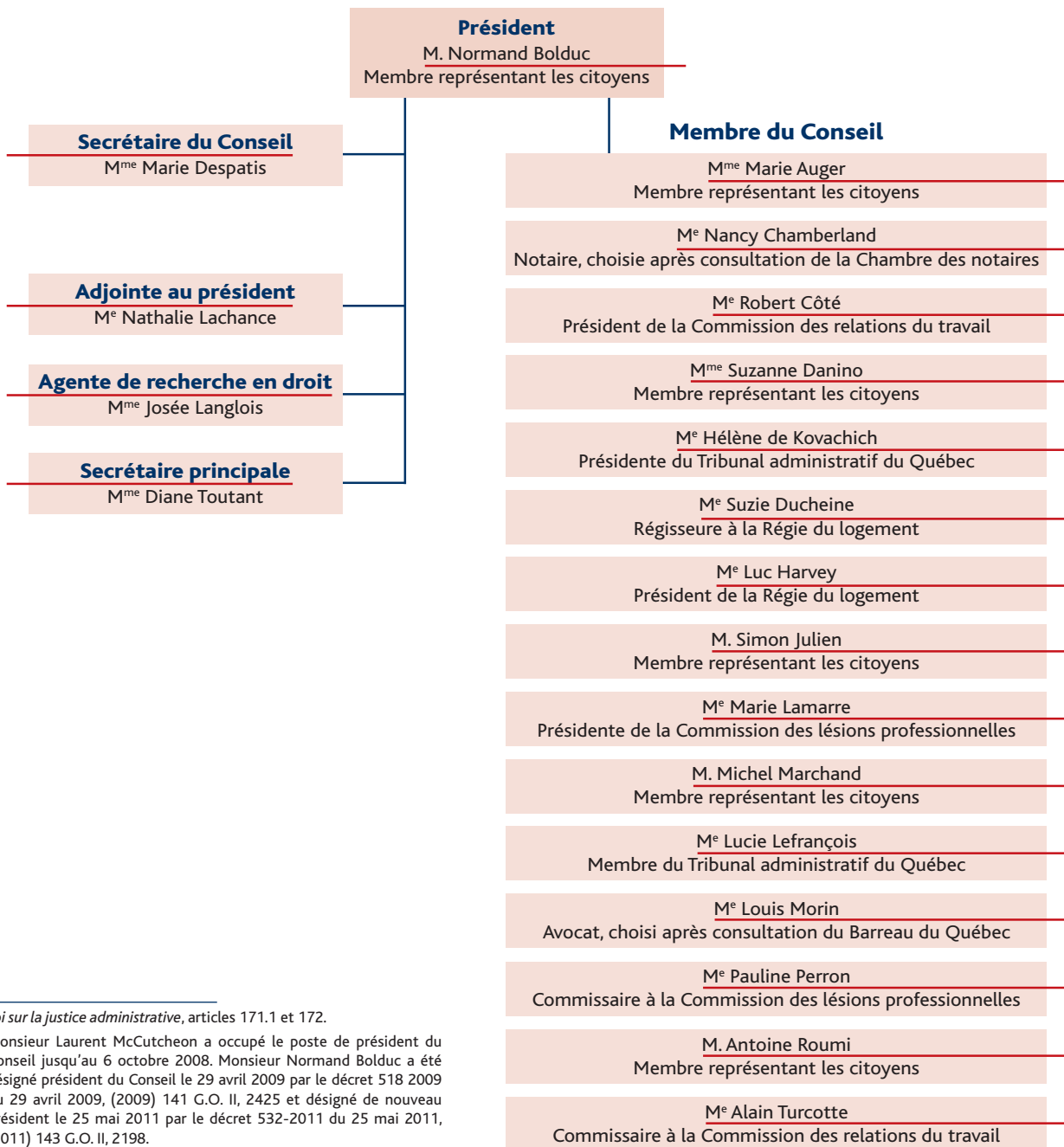
<sup>20</sup> Soit les 8 juin 2011 à Québec, 13 septembre 2011 à Montréal, 27 septembre 2011 par visioconférence entre Québec et Montréal, 6 décembre 2011 à Québec et 27 mars 2012 à Montréal.

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

agit comme secrétaire du Conseil<sup>22</sup>. 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 2012<sup>23</sup> :

**Figure 1 - Organigramme au 31 mars 2012**



<sup>22</sup> Loi sur la justice administrative, articles 171.1 et 172.

<sup>23</sup> 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 et désigné de nouveau président le 25 mai 2011 par le décret 532-2011 du 25 mai 2011, (2011) 143 G.O. II, 2198.

## 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 administrative<sup>24</sup>.

Quant aux attentes des citoyens, le Conseil est aussi conscient des principaux déterminants de la satisfaction à l'égard de services gouvernementaux, soit<sup>25</sup> :

- 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 a 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.

<sup>24</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 1.

<sup>25</sup> 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

Enfin, 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

### • CHANGEMENT DANS LA COMPOSITION DU CONSEIL

Au cours de l'exercice 2011-2012, le gouvernement du Québec a procédé, au mois de mai, à la nomination de cinq nouveaux membres représentant les citoyens afin de remplacer les membres dont les mandats étaient échus et de combler certains postes devenus vacants. Au mois de novembre, il a aussi procédé à la nomination d'une nouvelle présidente de la Commission des lésions professionnelles ce qui a occasionné le remplacement d'un membre du Conseil.

L'expertise des membres du Conseil a toutefois été assurée par la poursuite des mandats de sept de ses membres et de renouvellement, en mai, des mandats de trois de ses membres.

### • CHANGEMENT AU SEIN DU PERSONNEL DU CONSEIL

La permanence du Conseil s'est renouvelée par l'entrée en fonction au mois d'avril 2011 d'une nouvelle agente de recherche en droit 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 (trois personnes) on peut facilement comprendre que ce contexte a mobilisé les ressources du Conseil aux fins de la gestion de ces diverses transitions.

### • FORMATIONS

Le Conseil a dispensé plusieurs formations au cours de l'exercice 2011-2012 mettant ainsi son expertise au service des citoyens, des tribunaux administratifs et de leurs membres.

D'abord, au mois d'août 2011, les nouveaux membres du Conseil ont reçu une formation ayant pour thème « Le Conseil de la justice administrative et la déontologie ». Cette formation a été offerte par les juristes à l'emploi du Conseil. Pour compléter cet apprentissage et en collaboration avec les tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence, les nouveaux membres ont été invités, aux mois d'octobre et novembre 2011, à assister à des audiences afin de se familiariser avec la réalité des tribunaux administratifs. Une juriste du Conseil a accompagné les membres citoyens pour cette partie de leur formation.

Ensuite, une formation spécifique sur la déontologie et le Conseil de la justice administrative a été offerte aux nouveaux membres de la Commission des lésions professionnelles les 18 avril et 19 juillet

2011, aux nouveaux membres du Tribunal administratif du Québec les 9 et 13 mai 2011 ainsi qu'aux nouveaux régisseurs de la Régie du logement le 28 mars 2012. Quant à la Commission des relations du travail, tous les commissaires ont été rencontrés le 3 juin 2011. Cette formation a pour objectif principal de leur présenter le Conseil et de leur expliquer le processus de traitement des plaintes. Lors de ces formations l'accent est mis sur les comportements qui peuvent donner lieu à des plaintes déontologiques à l'aide d'exemples tirés de plaintes reçues au Conseil.

Enfin, le Conseil a invité certains conférenciers à présenter des allocutions sur des sujets d'intérêts pour les membres. Au mois de septembre 2011, M<sup>e</sup> Pierre Noreau a effectué une présentation dont le thème était « La confiance du public : fondement de l'activité judiciaire » tandis qu'au mois de mars 2012, monsieur Mario Tremblay, juge en chef associé de la Cour du Québec et Me André Ouimet, secrétaire du Conseil de la magistrature, ont fait part aux membres du Conseil de l'approche éthique et de la déontologie au sein du Conseil de la magistrature.

#### • NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

À la fin de l'exercice 2011-2012, le Conseil a vu son *Plan stratégique 2011-2016* être déposé à l'Assemblée nationale. Ce plan fait état des enjeux principaux et des orientations stratégiques établies par le Conseil

## 2.4 LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN 2011-2012

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 2012, le Conseil de la justice administrative a reçu un total de 587 plaintes écrites. Au cours de l'exercice 2011-2012, 59 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 90 dossiers de plaintes traités au cours de l'exercice, trois plaintes ont été déclarées recevables<sup>26</sup>, un dossier a été ouvert pour faire suite à une demande d'enquête du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire<sup>27</sup>, 60 plaintes ont été déclarées irrecevables par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes constitué par le Conseil, deux plaintes ont été considérées comme étant non fondées par un comité d'enquête<sup>28</sup> tandis qu'une plainte a été considérée fondée<sup>29</sup> et a amené le Conseil de la justice administrative à adresser une réprimande au juge administratif en cause. Ainsi, 25 dossiers de plaintes étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'exercice.

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
2007-2008	45	57	102	3	50	30
2008-2009	30	52	82	1	63	19
2009-2010	19	41	60	4	53	7
2010-2011	12	54	66	2	35	31
2011-2012	31	59	90	4	65	25

**Tableau 2 Plaintes reçues par tribunal administratif**

Exercice	Commission des lésions professionnelles	Commission des relations du travail	Régie du logement	Tribunal administratif du Québec
2007-2008	11	7	28	11
2008-2009	10	5	28	9
2009-2010	8	6	16	11
2010-2011	20	3	25	6
2011-2012	15	4	25	15

La majorité des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2011-2012 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 74 %, les plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice ont été formulées par des hommes. Enfin, mentionnons que 66 % des plaintes reçues au Conseil au cours de l'exercice 2011-2012 provenaient de la région de Montréal (40,7 %), de la Capitale-Nationale (15,3 %) et de la Mauricie (10,2 %).

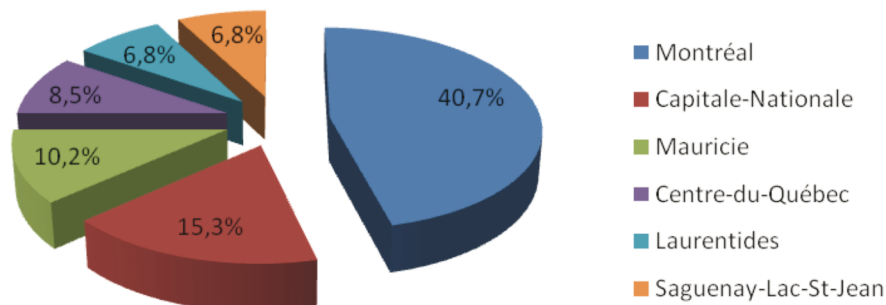
<sup>26</sup> 2011 QCCJ 516, 2011 QCCJ 525 et 2012 QCCJ 570.

<sup>27</sup> 2011 QCCJ 560.

<sup>28</sup> *CSSS Richelieu-Yamaska et Vigneault*, 2010 QCCJ 488, 17 mars 2011 et *Paquet et Lachance et Mercure*, 2011 QCCJ 516, 26 mars 2012.

<sup>29</sup> *Rhéault et Cloutier*, 2010 QCCJ 486, 26 mai 2011.

Figure 2 – Plaintes reçues en 2011-2012 par région administrative



**Autres régions :**

- Laval : 5,1 %;
- Montérégie : 3,4 %;
- Chaudière-Appalaches : 1,7 %;

**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 pour une même plainte peuvent se retrouver, ce qui explique que les données apparaissant aux illustrations qui suivent excèdent le nombre total de plaintes reçues.

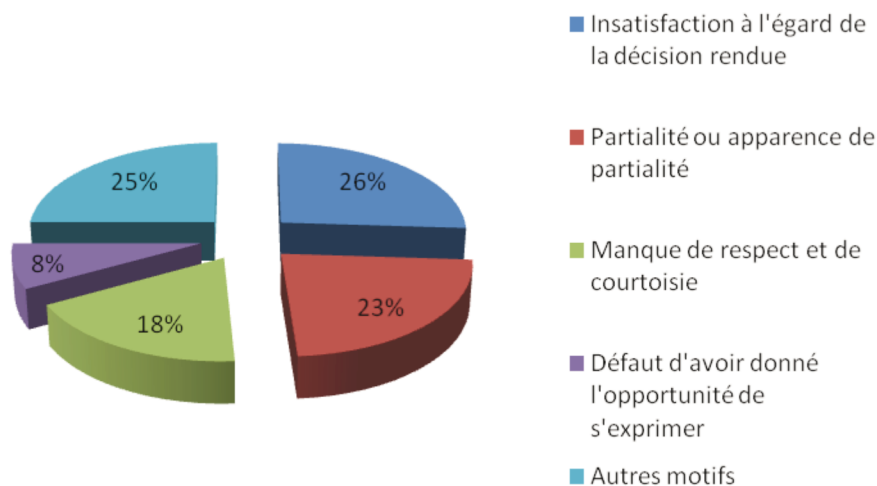
**Tableau 3 Principaux motifs de plaintes au Conseil de la justice administrative**

Motif allégué	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% <sup>30</sup>
<b>Partialité ou apparence de partialité</b>				
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.	15	29	50	29,2 %

Motif allégué	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% <sup>30</sup>
<b>Manque de respect et de courtoisie ou absence de considération accordée au justiciable</b> 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.	10	17	33	19,3 %
<b>Insatisfaction à l'égard de la décision rendue</b> Le plaignant invoque une erreur dans la décision, souvent quant à l'appréciation ou l'admissibilité de la preuve.	21	6	30	17,5 %
<b>Discrimination</b> 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.	1	3	17	9,9 %
<b>Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience et atteinte au décorum</b>	6	10	12	7,0 %
<b>Comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité qui s'attachent à la fonction de juge administratif</b>	2	8	8	4,6 %
<b>Défaut de veiller à ce que les parties aient la possibilité de faire valoir pleinement leurs prétentions</b> 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	0	10	5	2,9 %
<b>Conflit d'intérêts</b>	0	0	4	2,3 %
<b>Avoir eu des contacts avec une seule des parties ou son procureur</b>	0	2	4	2,3 %
<b>Délai déraisonnable pour rendre la décision</b>	1	2	3	1,7 %
<b>Traitement administratif du dossier par le tribunal</b>	0	1	2	1,2 %
<b>Défaut de rendre justice dans le cadre du droit</b>	0	0	2	1,2 %
<b>Manquement au devoir de réserve</b>	0	0	1	0,6 %

<sup>30</sup> 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 pour l'exercice 2011-2012.

**Figure 3 – Motifs des plaintes reçues au Conseil de la justice administrative depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998**



**Autres principaux motifs :**

- Discrimination : 4,7 %;
- Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience : 4,5 %;
- Comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité : 4,5 %;
- Traitement administratif du dossier par le tribunal : 2,8 %;
- Défaut d'avoir apporté un secours équitable aux parties : 2,3 %;
- Délai déraisonnable pour rendre la décision : 2,2 %;
- Abus de pouvoir ou mauvaise foi : 1,0 %.

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*<sup>31</sup>. 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*<sup>32</sup>, 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 reddition de compte à l'égard de chacun des engagements pris par le Conseil dans sa *Déclaration de services 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 juristes 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.

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.

<sup>31</sup> Le texte de la *Déclaration de services aux citoyens* a fait l'objet d'une révision en mars 2005.

<sup>32</sup> 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](http://www.cja.gouv.qc.ca).

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 2011-2012		Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
	Jours ouvrables			
5 jours	0,1 jour	100 % <sup>33</sup>	0,2 jour	1,0 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<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012, le Conseil a reçu 59 nouvelles plaintes. À ce nombre doivent s'ajouter 31 plaintes dont le traitement et le dénouement ont été réalisés en 2011-2012. Ainsi, le nombre total de plaintes traitées par le Conseil au cours de l'exercice 2011-2012 s'élève à 90. Toutefois, le nombre de dossiers de plaintes fermés, soit ceux dont la réalisation et la conclusion ont été connues en 2011-2012, se chiffre à 65<sup>34</sup>.

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 2011-2012 dans un délai moyen de 2,7 jours civils et de 2,1 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.

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*.

<sup>33</sup> Ce taux signifie que dans 100 % 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.

<sup>34</sup> 60 dossiers fermés à la suite d'une décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes et trois 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 deux dossiers fermés administrativement.

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

Engagement	Résultat 2011-2012		Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours ouvrables				
5 jours	2,1 jours	94,9 % <sup>35</sup>	6 jours	5,5 jours

Délai pour statuer sur la recevabilité

Les 65 dossiers de plaintes fermés en 2011-2012 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 101,2 jours. Le délai moyen de transmission de la décision du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes a été, quant à lui, de 46,6 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 plainte<sup>36</sup>, 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 concerné<sup>37</sup>. 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*.

**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 2011-2012		Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
	Durée maximale	Délai moyen	Taux de conformité	Délai moyen
Jours civils				
3 mois	101,2 jours	53,8 % <sup>38</sup>	78,9 jour	84,2 jours

<sup>35</sup> Ce taux signifie que dans 94,9 % 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.

<sup>36</sup> *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., chapitre J-3, articles 184.1 et 184.3.

<sup>37</sup> *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. »

<sup>38</sup> Ce taux signifie que dans 53,8 % des dossiers de plaintes fermés par le Conseil au cours de l'exercice 2011-2012, 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.

#### Délai pour entreprendre l'enquête

Au cours de l'exercice 2011-2012, trois plaintes ont été déclarées recevables<sup>39</sup> et une demande d'enquête du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire a été reçue<sup>40</sup>.

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. Dans le premier dossier, l'audience a été fixée 173 jours après la décision sur la recevabilité de la plainte, 128 jours après pour le deuxième dossier alors que dans le troisième dossier elle a été fixée 239 jours après la décision sur la recevabilité de la plainte. Le Conseil contacte rapidement les parties après la formation du Comité d'enquête afin de fixer une conférence préparatoire ou une audience. Toutefois, celles-ci sont fixées suivant les disponibilités des parties.

En ce qui concerne la demande d'enquête faite par le ministre, l'enquête comme telle n'est pas encore débutée au 31 mars 2012 puisque des questions préliminaires ont été débattues devant le Comité d'enquête.

#### Délai total de traitement d'une plainte

Trois dossiers ayant fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2011-2012<sup>41</sup>.

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 70 jours après la fin de l'enquête. Pour les deuxième et troisième dossiers, ce délai a été respectivement de 50 et 120 jours.

### 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.

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.

<sup>39</sup> Dossiers portant les numéros 2011 QCCJ 516, 2011 QCCJ 525 et 2012 QCCJ 570.

<sup>40</sup> Dossier portant le numéro 2011 QCCJ 560.

<sup>41</sup> Dossiers portant les numéros 2010 QCCJ 486, 2010 QCCJ 488 et 2011 QCCJ 516.

### 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 2011-2012, le Conseil a reçu vingt demandes d'informations provenant de l'utilisation du formulaire en ligne et seize plaintes ont été formulées à partir du site Internet du Conseil.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 589 appels au cours de l'exercice, alors qu'il en avait reçu 597 en 2010-2011.

## PARTIE 4 — Résultats eu égard au *Plan stratégique 2011-2016*

Le *Plan stratégique 2011-2016* a été élaboré en ayant à l'esprit le contexte dans lequel le Conseil de la justice administrative doit évoluer. À cet égard, trois éléments ont particulièrement retenu notre attention.

D'abord, la déontologie et l'éthique sont plus que jamais des sujets d'actualité et la préoccupation du public à cet égard est grandissante, notamment en raison des événements médiatisés au cours des derniers mois et des dernières années. Cette plus grande sensibilité du public à l'égard du respect de la déontologie et de l'éthique est un enjeu important pour le Conseil. Les attentes plus élevées des citoyens appellent des standards de conduite et d'accessibilité élevés.

Ensuite, dans le domaine des technologies de l'information et des communications, les progrès sont constants et se succèdent rapidement. Cette évolution pose des défis d'adaptation auxquels le Conseil n'échappe pas pour améliorer la qualité et l'efficacité de ses services ainsi que l'accès du public à ceux-ci.

Enfin, un système de déontologie doit servir également deux exigences difficiles à concilier : l'attention aux plaintes et aux insatisfactions légitimes des citoyens d'une part et la justice, l'équité et la transparence auxquelles ont droit les membres des tribunaux administratifs visés par les plaintes, d'autre part. Ainsi, le Conseil doit maintenir un équilibre entre l'indépendance des membres dans l'exercice de leurs fonctions et les garanties données aux citoyens contre les abus de nature déontologique, le cas échéant.

### 4.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016		31 MARS 2012	RÉFÉRENCE
<b>ORIENTATION STRATÉGIQUE 1</b>			
<b>Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative</b>			
AXE D'INTERVENTION	<b>1.1 Prévention</b>		
Objectif 1.1.1	Assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs	En continu	p. 19
AXE D'INTERVENTION	<b>1.2 Traitement des plaintes et enquêtes</b>		
Objectif 1.2.1	Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 285 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	En continu	p. 20
AXE D'INTERVENTION	<b>1.3 Expertise des membres du Conseil et de ses employés</b>		
Objectif 1.3.1	Assurer la formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes	En continu	p. 24

**OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016**

**31 MARS 2012**

**RÉFÉRENCE**

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 2**

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

AXE D'INTERVENTION	2.1 Information		
Objectif 2.1.1	Faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique	En continu	p. 25
Objectif 2.1.2	Assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes	En continu	p. 25

## 4.2 LES ORIENTATIONS RETENUES

Dans le cadre de son *Plan stratégique 2011-2016*, le Conseil s'est fixé des objectifs de gestion qui contribuent à l'atteinte de sa mission. Les orientations stratégiques retenues par le Conseil sont les 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 2011-2012 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 2011-2012 sont teintées par d'importants changements survenus au sein de son organisation administrative au cours de l'année. Ainsi, le personnel du Conseil s'est renouvelé par l'entrée en fonction d'une nouvelle agente de recherche en droit à la suite du départ du titulaire de ce poste. Ce contexte a donc mobilisé les ressources du Conseil aux fins de la gestion de cette transition.

## 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

##### 1.1 Prévention

Objectif 1.1.1 D'ici le 31 mars 2012 et de façon continue, assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs

La déontologie applicable aux membres des tribunaux administratifs a un rôle éducatif et préventif plutôt que punitif<sup>42</sup>. 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.

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.

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 la déontologie et le Conseil de la justice administrative a été offerte aux nouveaux membres de la Commission des lésions professionnelles les 18 avril et 19 juillet 2011, aux nouveaux membres du Tribunal administratif du Québec les 9 et 13 mai 2011 ainsi qu'aux nouveaux régisseurs de la Régie du logement le 28 mars 2012. Quant à la Commission des relations du travail, tous les commissaires ont été rencontrés le 3 juin 2011. Cette formation a pour objectif principal de leur présenter le Conseil et de leur expliquer le processus de traitement des plaintes. Lors de ces formations l'accent est mis sur les comportements qui peuvent donner lieu à des plaintes déontologiques à l'aide d'exemples tirés de plaintes reçues au Conseil.

<sup>42</sup> *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 267, paragraphe 110.

#### 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 déontologie<sup>43</sup>. 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 942 reprises au cours de l'exercice.

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 1 229 occasions au cours de l'exercice, soit une augmentation d'un peu plus de 6,5 % par rapport à l'exercice précédent.

### AXE D'INTERVENTION

#### 1.2 Traitement des plaintes et enquêtes

**Objectif 1.2.1** D'ici le 31 mars 2012 et de façon continue, rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 265 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

#### 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 recevabilité<sup>44</sup>;
- L'enquête par un comité d'enquête, pour décider du bien-fondé ou non de la plainte, le cas échéant<sup>45</sup>;
- La recommandation du Conseil sur la sanction à retenir, s'il y a lieu<sup>46</sup>.

#### 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 Conseil<sup>47</sup>.

<sup>43</sup> *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].

<sup>44</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 184.2.

<sup>45</sup> Précitée, article 186.

<sup>46</sup> Précitée, articles 191 et 192.

Lorsqu'il examine la recevabilité d'une plainte, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes siège à huis clos<sup>48</sup>. 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 pré-enquête 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 entendu<sup>49</sup>. Ainsi, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes décide sur dossier, sans tenir d'audience<sup>50</sup>.

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 rendue<sup>51</sup>.

Le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes peut aussi mandater un de ses membres pour recueillir des renseignements additionnels<sup>52</sup>. 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 rejet<sup>53</sup>. 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 2011-2012, trois plaintes et une demande d'enquête ont nécessité la formation d'un comité d'enquête, alors que 60 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 2010-2011* vont aussi en ce sens<sup>54</sup>. 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 écartés, comme c'est le cas actuellement<sup>55</sup>.

<sup>48</sup> Règles sur le traitement d'une plainte, article 12.

<sup>49</sup> *Southam inc. c. Procureur général du Québec et l'honorable juge en chef Albert Gobeil*, [1993] R.J.Q. 2374 (C.S.).

<sup>50</sup> 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.).

<sup>51</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 8.

<sup>52</sup> *Loi sur la justice administrative*, articles 184.1 et 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, article 13.

<sup>53</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 185.

<sup>54</sup> CONSEIL DE LA MAGISTRATURE DU QUÉBEC, *Rapport d'activités 2010-2011*, page 42.

<sup>55</sup> 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. ».

### Plainte recevable

Si la plainte est jugée recevable par le Comité d'examen, il rend une décision précisant les reproches adressés et le manquement invoqué<sup>56</sup>.

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 échéant<sup>57</sup>. 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 président<sup>58</sup>.

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*<sup>59</sup>, sauf du pouvoir d'imposer une peine d'emprisonnement<sup>60</sup>.

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 dernier<sup>61</sup>. 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 enquête<sup>62</sup>. Les audiences d'un comité d'enquête étant de nature quasi judiciaire, elles sont publiques, sous réserve d'une ordonnance à l'effet contraire<sup>63</sup>. Le Conseil affiche d'ailleurs, dans son site Internet, le rôle d'audience des comités d'enquête<sup>64</sup>.

Le débat qui a lieu devant le comité d'enquête n'est pas de nature contradictoire<sup>65</sup> : 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 tribunal<sup>66</sup> :

« 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. »

<sup>56</sup> Règles sur le traitement d'une plainte, article 16.

<sup>57</sup> Loi sur la justice administrative, article 186.

<sup>58</sup> Loi sur la justice administrative, article 187.

<sup>59</sup> L.R.Q., chapitre C-37.

<sup>60</sup> Loi sur la justice administrative, article 188.

<sup>61</sup> Règles sur le traitement d'une plainte, article 19.

<sup>62</sup> Règles sur le traitement d'une plainte, article 20.

<sup>63</sup> 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.).

<sup>64</sup> [www.cja.gouv.qc.ca/fr/page/05-01.html](http://www.cja.gouv.qc.ca/fr/page/05-01.html). Voir : *Martin c. Conseil de la justice administrative*, AZ-50347187, 30 novembre 2005.

<sup>65</sup> *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 309, pages 332-333.

<sup>66</sup> Précité.

Enfin, la loi prévoit que le comité d'enquête soumet son rapport d'enquête et ses recommandations au Conseil ainsi qu'au ministre concerné<sup>67</sup>.

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 ministre<sup>68</sup>.

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 plaignant<sup>69</sup>.

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.

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 101,2 jours civils<sup>70</sup>.

Par ailleurs, toujours au sujet des délais, pour le dossier soumis à une enquête et dont le rapport a été transmis au Conseil avant le 31 mars 2012, le délai de traitement moyen des dossiers a été de 320 jours.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces dépassements de délais. En effet, l'étude de certains dossiers de plainte est retardée tant que la décision n'est pas rendue par le juge administratif visé par la plainte. Pour d'autres dossiers, une préenquête fait en sorte que la décision sur la recevabilité de la plainte a été reportée à une prochaine séance. Enfin, lorsqu'une audience doit être fixée pour la tenue d'une enquête, il faut tenir compte des disponibilités de toutes les parties impliquées.

<sup>67</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 190, alinéa 3.

<sup>68</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 191.

<sup>69</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 192.

<sup>70</sup> 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.

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 dossier	Délai moyen Jours civils	Nombre de dossiers	Délai moyen
2008-2009	61	190 jours	2	554 jours <sup>71</sup>
2009-2010	46	111 jours	6	816 jours <sup>72</sup>
2010-2011	34	132 jours	1	221 jours <sup>73</sup>
2011-2012	65	101 jours	3	320 jours <sup>74</sup>

#### AXE D'INTERVENTION

##### 1.3 Expertise des membres du Conseil et de ses employés

Objectif 1.3.1 D'ici le 31 mars 2012 et de façon continue, assurer la formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes

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.

<sup>71</sup> 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.

<sup>72</sup> 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.

<sup>73</sup> Dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2009 QCCJA 464.

<sup>74</sup> Le délai pour rendre la décision a été de 328 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2010 QCCJA 486, 258 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2010 QCCJA 488 et de 375 jours dans le dossier d'enquête portant le numéro de dossier 2011 QCCJA 516.

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

#### **2.1 Information**

Objectif 2.1.1 D'ici le 31 mars 2012 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 2.1.2 D'ici le 31 mars 2012 et de façon continue, assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes

#### 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 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 doit-on 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. Vingt demandes d'information ont été formulées avec cet outil en 2011-2012, alors que le formulaire de plainte en ligne a été utilisé pour seize des 65 plaintes formulées au cours de l'exercice.

De plus, un formulaire de plainte, d'utilisation facultative, est disponible. 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 589 appels en 2011-2012, soit une moyenne de 49 appels par mois. Au cours de l'exercice précédant, ce nombre était de 597 appels, une moyenne de 50 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 administrative<sup>75</sup>. 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 administrative<sup>76</sup>.

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;

<sup>75</sup> Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001, 2001, Tome II, chapitre 5, paragraphe 5.27.

<sup>76</sup> 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 annuellement<sup>77</sup> et ont été publiées par le Conseil pour une douzième année consécutive à la partie I de la *Gazette officielle du Québec* du 14 avril 2012<sup>78</sup>. La mise à jour des listes a été effectuée par la compilation de toutes les modifications législatives entrées en vigueur entre le 2 mars 2011 et le 29 février 2012, 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 2011-2012 a permis de constater qu'au jour de la publication des listes, l'Administration gouvernementale était composée de 19 ministères et de 49 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](http://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 s'efforce de publier annuellement dans son site Internet un résumé anonyme d'une sélection de celles-ci.

<sup>77</sup> (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, (2010) 142 G.O. I, 380 et (2011) 143 G.O. I, 431.

<sup>78</sup> (2012) 144 G.O. I, 487.

## 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 2012 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 2011.

**Tableau 8 Répartition de l'effectif autorisé**

Catégorie	Effectifs en poste au 31 mars 2012			
	Nombre	Moins de 35 ans	35-55 ans	Plus de 55 ans
Professionnel <sup>79</sup>	2	0	2	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 2011-2012, il a consacré 1 151 \$, un peu moins de 1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel soit moins que l'objectif établi par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*<sup>80</sup>. Cette situation exceptionnelle s'explique par l'arrivée d'une nouvelle employée dont la formation a été assurée majoritairement sur les lieux de travail.

### 5.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière*<sup>81</sup>. 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 nationale<sup>82</sup>.

Pour l'exercice 2011-2012, le budget de dépenses et le budget d'investissement du Conseil s'élevaient respectivement à 445 200 \$ et à 3 000 \$ pour un total de 448 200 \$.

<sup>79</sup> Y compris les avocats.

<sup>80</sup> L.R.Q., chapitre D-7.1.

<sup>81</sup> L.R.Q., chapitre A 6.001.

<sup>82</sup> *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., chapitre J-3, article 198.

**Tableau 9 Crédits et dépenses de l'exercice**

Budget de dépenses	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Rémunération	189 300 \$	172 500 \$	163 400 \$	163 400 \$
Fonctionnement	255 900 \$	277 800 \$	240 600 \$	231 500 \$
<b>Budget d'investissements</b>				
Immobilisations	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$	3 000 \$
<b>Crédits votés</b>	<b>448 200 \$</b>	<b>453 300 \$</b>	<b>407 000 \$</b>	<b>397 900 \$</b>
Dépenses de l'exercice	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Rémunération	199 479 \$	168 800 \$	167 170 \$	167 330 \$
Fonctionnement	179 662 \$	159 800 \$	189 777 \$	169 962 \$
<b>Budget d'investissements</b>				
Immobilisations	-----	-----	-----	-----
<b>Total des dépenses</b>	<b>379 141 \$</b>	<b>328 600 \$</b>	<b>356 947 \$</b>	<b>337 292 \$</b>

En 2011-2012, la rémunération est la principale dépense du Conseil. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 69 059 \$. Ceci s'explique notamment par l'application des mesures de réduction des dépenses faisant suite à l'application de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, et par une saine gestion des ressources du Conseil.

Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 30 679 \$ par rapport à celles de 2010-2011. Cette augmentation est attribuable aux échelles de traitement en vigueur.

### 5.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En vertu de l'article 8 de la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles*, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010, les ministères et organismes budgétaires doivent inclure dans le rapport annuel de gestion, un bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles et indiquer les bénéfices réalisés. Ce bilan comprend les réalisations à cet égard survenues au cours de l'exercice financier.

Soulignons que le Conseil ne dispose d'aucune ressource spécialisée dans le domaine informationnel. Il bénéficie d'une entente avec le ministère de la Justice qui lui dispense tous les services en matière de ressources informationnelles et en assume tous les coûts. Les débours effectués par le ministère de la Justice sont inclus dans son rapport annuel.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, la principale réalisation a été la mise à niveau des postes de travail ainsi que le rattachement au réseau informatique du ministère de la Justice.

Au mois de mars 2012, le Conseil a adopté une Politique de sécurité de l'information qui met en œuvre les objectifs et les principes directeurs de la *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*.

## 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 2011-2012

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

Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2012 est de 3.

#### REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012

Statuts d'emploi	Nombre d'embauches de membres de groupe cibles en 2011-2012						Taux d'embauche par statut d'emploi
	Embauche totale 2011-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	1	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnels	0	0	0	0	0	0	0 %
Étudiants	1	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
2009-2010	0	0	0	0
2010-2011	50 %	0	100 %	0
2011-2012	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	Nombre d'embauches de membres de groupe cibles en 2010-2011					
	2010		2011		2012	
	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	1	33	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 2011-2012 par statut d'emploi

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

### REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>83</sup>	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.

<sup>83</sup> Y compris les avocats.

### 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 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*<sup>84</sup>. 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*<sup>85</sup> ne s'applique pas aux membres du Conseil de la justice administrative<sup>86</sup>, 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*<sup>87</sup>.

### 6.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La *Loi sur le développement durable*<sup>88</sup> 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*<sup>89</sup> entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> 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
<b>Action 1</b>		
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

<sup>84</sup> 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](http://www.tresor.gouv.qc.ca).

<sup>85</sup> R.R.Q., chapitre M-30, r.0.1.

<sup>86</sup> Précité, article 2.

<sup>87</sup> *Loi sur la justice administrative*, article 170.

<sup>88</sup> L.R.Q., chapitre D-8.1.1.

<sup>89</sup> *Loi sur le développement durable*, précitée, article 15.

**Indicateur**

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.

**Cible**

100 % du personnel sensibilisé d'ici 2012 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**

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.

**Cible**

100 % des membres sensibilisés d'ici 2012 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
<b>Action 3</b>		
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
<b>Indicateur</b>		<b>Cible</b>
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 favorise une utilisation responsable des ressources 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 adhéré au programme de récupération « VISEZ juste » et obtenu un îlot de récupération multimatières. Enfin, cinq recueils de documentation destinés aux membres du Conseil sont maintenant mis à jour de façon électronique.

### 6.5 ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

Le plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 découlant de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* a été adopté. Toutefois, le Conseil de la justice administrative n'est responsable d'aucune des actions prévues à ce plan.

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

Le Conseil promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage, et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française.

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 française<sup>90</sup>.

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.

### 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*

<sup>90</sup> L.R.Q., chapitre C-11.

*la protection des renseignements personnels*<sup>91</sup>, 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 2011-2012, le Conseil n'a reçu aucune demande 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*.

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*<sup>92</sup>.

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](http://www.jugements.qc.ca).

## 6.8 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics*, rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, a pour objectif d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité. Elle prévoit que le Conseil doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée.

Or, les services offerts par le Conseil de la justice administrative dans le cadre de ses fonctions sont gratuits.

## 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 2011-2012.

<sup>91</sup> L.R.Q., chapitre A-2.1.

<sup>92</sup> R.R.Q., chapitre A-2.1, r.0.2.

## 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*<sup>93</sup>.

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 fonction 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 128 commissaires et de 223 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*<sup>94</sup>, laquelle abolissait du même coup le Bureau du commissaire général et le Tribunal du travail.

La Commission est un tribunal administratif indépendant et spécialisé dans les domaines des relations du travail, du maintien des services essentiels et de la construction au Québec. Son mandat est d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail tant individuelles que collectives, à la protection du public par le maintien des services essentiels, au statut de l'artiste, 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*<sup>95</sup>, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail*<sup>96</sup>, 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*<sup>97</sup>, à la *Loi sur le bâtiment*<sup>98</sup>, à la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*<sup>99</sup> ainsi que dans plusieurs autres lois qui lui accordent compétence.

<sup>93</sup> L.R.Q., chapitre A-3.001.

<sup>97</sup> L.R.Q., chapitre R-20.

<sup>94</sup> L.Q. 2001, chapitre 49.

<sup>98</sup> L.R.Q., chapitre B-1.1.

<sup>95</sup> L.R.Q., chapitre C-27.

<sup>99</sup> L.R.Q., chapitre S-32.1.

<sup>96</sup> L.R.Q., chapitre N-1.1.

Ainsi, la Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut aussi intervenir par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Elle est également responsable des régimes de reconnaissance pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ainsi que pour les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont déposées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est aussi à la Commission que sont adressées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement de plusieurs recours accessibles aux salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. De plus, elle reçoit les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

Elle a en outre pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application des lois dans le domaine de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes telles la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou d'un certificat de qualification.

De même, la Commission est chargée de traiter les demandes de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Enfin, elle peut être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

La Commission est composée d'environ 38 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 lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000\$. 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*<sup>100</sup> ainsi que certaines dispositions pertinentes de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>101</sup>.

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 divisé.

La Régie compte sur un effectif approximatif de 44 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 son entrée en fonction le 1<sup>er</sup> avril 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 85 juges administratifs à temps plein et 24 juges administratifs 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.

<sup>100</sup> L.Q. 1991, chapitre 64.

<sup>101</sup> 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.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.0.4]

***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.2]

***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.1]

### ANNEXE 3

#### LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL AU 31 MARS 2012

Madame Marie Auger	Membre représentant les citoyens
Monsieur Normand Bolduc <sup>102</sup>	Membre représentant les citoyens
M <sup>e</sup> Nancy Chamberland	Notaire, choisie après consultation de la Chambre des notaires
M <sup>e</sup> Robert Côté	Président de la Commission des relations du travail
Madame Suzanne Danino	Membre représentant les citoyens
M <sup>e</sup> Hélène de Kovachich	Présidente du Tribunal administratif du Québec
M <sup>e</sup> Suzie Ducheine	Régisseuse à la Régie du logement
M <sup>e</sup> Luc Harvey	Président de la Régie du logement
Monsieur Simon Julien	Membre représentant les citoyens
M <sup>e</sup> Marie Lamarre	Présidente de la Commission des lésions professionnelles
M <sup>e</sup> Lucie Le François	Membre du Tribunal administratif du Québec
Monsieur Michel Marchand	Membre représentant les citoyens
M <sup>e</sup> Louis Morin	Avocat, choisi après consultation du Barreau du Québec
M <sup>e</sup> Pauline Perron	Commissaire à la Commission des lésions professionnelles
Monsieur Antoine Roumi	Membre représentant les citoyens
M <sup>e</sup> Alain Turcotte	Commissaire à la Commission des relations du travail
<b>Poste vacant</b>	<b>Représentant des citoyens</b>

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*.

<sup>102</sup> 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 et désigné de nouveau président le 25 mai 2011 par le décret 532-2011 du 25 mai 2011, (2011) 143 G.O. II, 2198.

**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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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](http://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 PLAINTÉ**<sup>103</sup>**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 est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement.

<sup>103</sup> 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.

## **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**

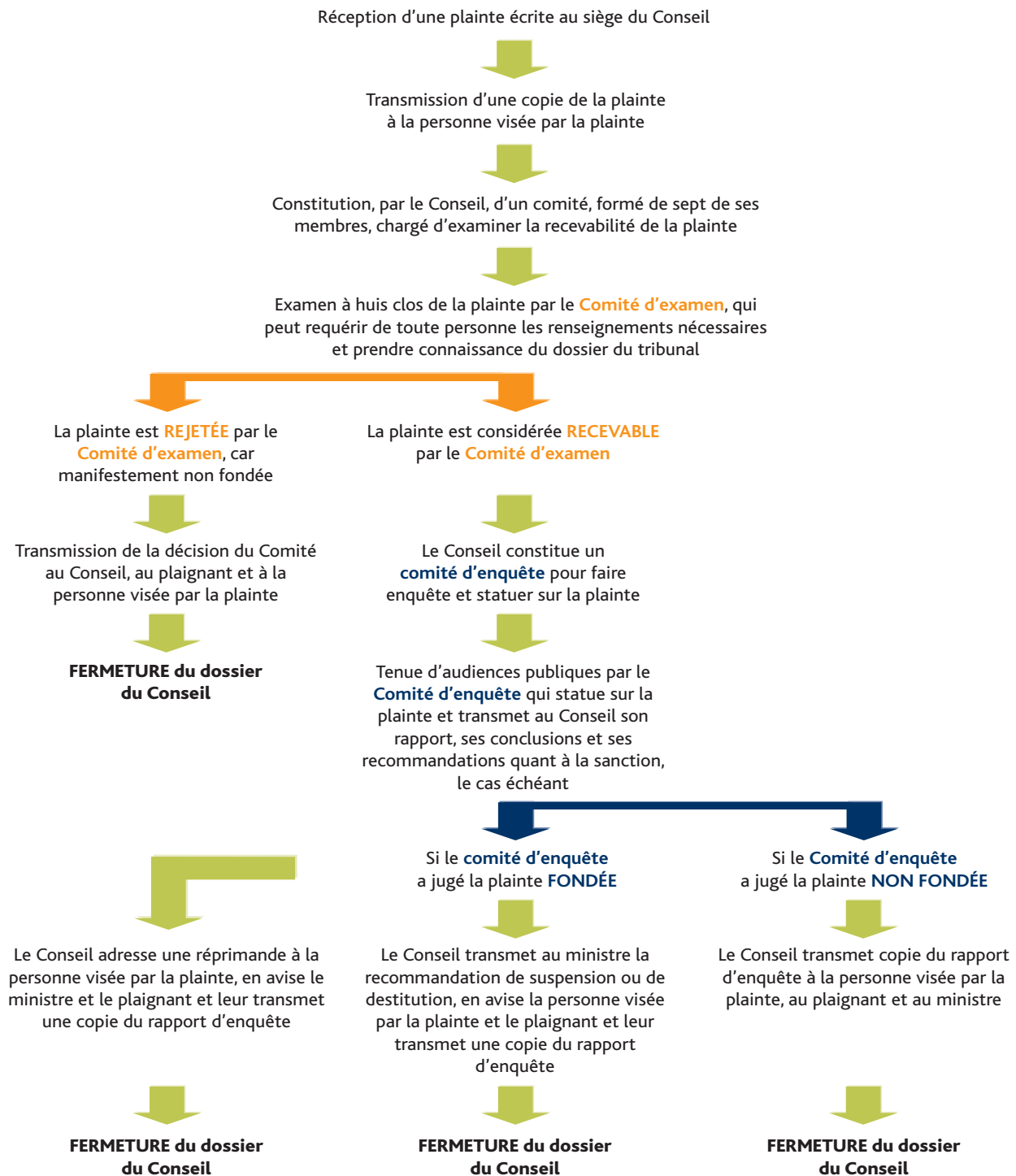
Le Conseil transmet une copie du rapport d'enquête et des conclusions du comité à la personne qui fait l'objet de la plainte, au plaignant, au ministre concerné ainsi qu'aux procureurs.

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



Québec 

