



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de l'administration publique**

**Le mercredi 1er mai 2013 — Vol. 43 N° 7**

Audition de la présidente du Tribunal administratif  
du Québec concernant la gestion de l'organisme

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. Jacques Chagnon**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec (Québec)  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente de l'administration publique**

**Le mercredi 1er mai 2013 — Vol. 43 N° 7**

**Table des matières**

Exposé du Vérificateur général par intérim, M. Michel Samson	1
Exposé de la présidente-directrice générale et juge administratif en chef du Tribunal administratif du Québec (TAQ), Mme Hélène de Kovachich	2
Document déposé	4
Discussion générale	4

**Autres intervenants**

M. Yvon Marcoux, président

M. Gilles Chapadeau

M. Robert Dutil

Mme Michelyne C. St-Laurent

M. Daniel Goyer

Mme Nicole Ménard

M. Pierre Reid

M. Serge Cardin

\* Mme Gisèle Pagé, TAQ

\* M. Mathieu Proulx, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 1er mai 2013 — Vol. 43 N° 7

**Audition de la présidente du Tribunal administratif  
du Québec concernant la gestion de l'organisme**

*(Quinze heures quatre minutes)*

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le secrétaire, vous pouvez constater le quorum. Je déclare donc la séance de la Commission de l'administration publique ouverte et, par prudence, je demande aux personnes présentes dans cette salle, si jamais je l'avais oublié, de placer leurs téléphones cellulaires en mode silencieux ou de l'éteindre, s'il vous plaît.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des déplacements ou des membres... et des membres temporaires?

**Le Secrétaire :** Oui, M. le Président. M. Bonnardel (Granby) est remplacé par Mme St-Laurent (Montmorency), et, comme membre temporaire, il y aura M. Ouimet (Fabre).

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci, M. le secrétaire. L'objet de cette séance, donc, est de procéder à l'audition portant sur la gestion du Tribunal administratif du Québec suite au rapport du Vérificateur général qui a été déposé le printemps dernier.

Je souhaite la bienvenue à toutes et à tous et, avant de commencer officiellement, comme je le fais de façon régulière, compte tenu... lorsqu'il y a des nouveaux membres et des nouveaux invités également, je me permets de rappeler le rôle de la Commission de l'administration publique, qui est un peu différent du rôle des commissions dites sectorielles. C'est une commission parlementaire qui est chargée de l'imputabilité et de la reddition de comptes des ministères et des organismes gouvernementaux. C'est une commission qui, comme vous le savez, entend non pas les ministres, mais les dirigeants des ministères et des organismes gouvernementaux dont la gestion administrative fait l'objet de commentaires dans les chapitres du rapport du Vérificateur général. La commission entend également à l'occasion des dirigeants d'organisme ou des sous-ministres sur les rapports annuels de gestion. La commission, traditionnellement, a toujours fonctionné de façon non partisane. Elle ne se préoccupe pas... non pas des décisions politiques, mais de leurs effets sur la gestion de l'État.

Son mandat est de s'assurer, au nom des parlementaires et de la population que nous représentons comme parlementaires, que la gestion des fonds publics est faite avec rigueur, transparence, efficacité et efficience. Et les résultats des travaux de la commission sont déposés à l'Assemblée nationale, une fois, à la fin de chaque session, dans un rapport avec des recommandations.

Comme il est prévu à l'ordre du jour, après les remarques d'ouverture de nos invités, il y aura un échange avec les membres de la commission qui sera d'une durée d'environ 2 h 35 min, et, selon les règles qui sont prévues, la répartition du temps entre le groupe parlementaire formant le gouvernement et les députés de l'opposition est à peu près d'une durée égale. Les échanges, en alternance, donc, se feront par des blocs, comme nous le faisons toujours d'habitude, de 10 minutes, incluant les questions et réponses, mais avec quand même une flexibilité, là, qui permet le bon déroulement de nos échanges et qu'à la fin chaque groupe parlementaire ait pu bénéficier du temps qui lui est imparti.

Dans un premier temps, j'invite le Vérificateur général à nous faire un résumé de ses observations portant sur la gestion du Tribunal administratif du Québec et, pour environ cinq minutes, M. le Vérificateur général. Et vous pourrez également, si vous le souhaitez, nous présenter les membres de votre équipe qui vous accompagnent.

**Exposé du Vérificateur général par intérim, M. Michel Samson**

**M. Samson (Michel) :** Merci, M. le Président. M. le Président, Mmes et MM. les membres de cette commission, Mme la présidente-directrice générale et juge administratif en chef du Tribunal administratif du Québec, c'est avec intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique portant sur la gestion des tribunaux administratifs et plus particulièrement sur la gestion du Tribunal administratif du Québec.

Permettez-moi, dans un premier temps, de présenter les gens qui m'accompagnent, soit M. Marc Ouellet, vérificateur général adjoint, Mme Sylvie Laflamme, directrice principale, Mme Véronique Boily, directrice de vérification, M. Guy Marcotte, qui faisait partie de l'équipe de vérification, et M. Pierre Morissette, conseiller juridique à notre bureau.

La Loi sur la justice administrative, dont les principales dispositions sont entrées en vigueur le 1er avril 1998, sert d'assise de la justice administrative. À la recherche d'une culture décisionnelle différente et moins formaliste que le processus judiciaire, le législateur y a attribué des pouvoirs décisionnels aux tribunaux administratifs tout en y inscrivant des objectifs de qualité, de célérité et d'accessibilité.

Les tribunaux administratifs vérifiés sont assujettis à la Loi sur l'administration publique, notamment pour leur responsabilité en matière de direction et d'administration, et sont imputables à cet égard. Outre la Commission des lésions professionnelles et la Commission des relations de travail, notre vérification a été menée auprès de la Section des affaires sociales du Tribunal administratif du Québec, excluant ainsi les sections du tribunal... des sections du tribunal, pardon, ainsi que la Commission des examens des troubles mentaux.

Nos travaux ont été réalisés avec le souci de respecter l'indépendance due aux membres et aux commissaires pour protéger l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. Ils ne visaient donc pas à évaluer la qualité de leurs décisions.

Notre vérification s'est déroulée principalement de juillet 2011 à février 2012. Nous avons conclu que la performance du TAQ s'est détériorée au cours de la période examinée et que ces systèmes de gestion ne favorisent pas l'efficacité. Nous avons aussi constaté que le plan stratégique ne présente ni les résultats visés au terme de la période couverte ni les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'atteinte des objectifs. Par conséquent, son rapport annuel permet difficilement de mesurer les progrès réalisés au regard des objectifs.

De plus, bien que le tribunal dispose d'une information de gestion, le processus pour l'extraire est inefficace, et les données recueillies ne sont pas toujours fiables ni pertinentes. En outre, il dispose d'un système d'information désuet, situation connue depuis 2006.

Depuis 2004, la Section des affaires sociales ferme moins de dossiers qu'elle n'en ouvre. L'inventaire a augmenté de 59 %. De plus, de 2009 à 2011, le délai de traitement des dossiers a augmenté de 23 %, pour atteindre 603 jours. Ainsi, pour les dossiers liés à l'assurance automobile, 20 % de ceux fermés en 2011 dataient de plus de trois ans. Par ailleurs, le processus de mise au rôle ne permet pas d'inscrire les recours rapidement. Le TAQ n'assume pas le leadership nécessaire pour favoriser la diligence des parties, de telle sorte qu'en 2011 61 % des premières audiences ont été fixées à plus de un an suivant l'ouverture du dossier.

Lors de nos travaux, le tribunal n'a fourni aucune donnée sur l'utilisation du temps d'audience rendu disponible par les membres. Toutefois, les audiences tenues annuellement ont diminué de 15 % depuis 2008. Malgré une orientation visant à prioriser le règlement des recours par la conciliation, le nombre de dossiers pour lesquels une conciliation a été réalisée a baissé de 13 % de 2008 à 2011, et le délai moyen de traitement d'un dossier fermé à la suite d'une conciliation est en hausse de 31 % depuis 2009.

En terminant, j'aimerais remercier les membres de cette commission pour l'intérêt porté à cette vérification.

• (15 h 10) •

**Le Président (M. Marcoux) :** Je vous remercie, M. le Vérificateur général. J'invite maintenant Mme Hélène de Kovachich, présidente-directrice générale et juge administratif en chef du Tribunal administratif du Québec, à nous présenter son allocution et puis également, si vous le jugez à propos, les personnes qui vous accompagnent.

#### **Exposé de la présidente-directrice générale et juge administratif en chef du Tribunal administratif du Québec (TAQ), Mme Hélène de Kovachich**

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, M. le Président, MM. les vice-présidents, Mmes, MM. les députés membres de la commission, M. le Vérificateur général, je vous remercie de l'opportunité de pouvoir présenter devant votre commission les actions mises en place au Tribunal administratif du Québec qui donnent suite aux recommandations du Vérificateur général dans son rapport sur l'optimisation des ressources dans les tribunaux administratifs 2012-2013.

Permettez-moi d'abord de vous présenter les collaborateurs qui m'accompagnent : Mme Gisèle Pagé, directrice générale des services à l'organisation et responsable du fonds du tribunal, M. Mathieu Proulx, président de la Commission d'examen des troubles mentaux et vice-président Section des affaires sociales et juge administratif en chef adjoint, ainsi que M. Serge Tremblay, directeur des technologies de l'information.

Dans son rapport, le vérificateur se concentre sur ce qui forme le cœur d'une saine gouvernance, c'est-à-dire les processus utilisés par nos organisations et la reddition de comptes, les structures qui favorisent une saine gestion, les systèmes de gestion efficaces qui permettent d'apprécier la performance et en rendre compte, les pratiques en place qui favorisent la cohérence des décisions prises.

Pour que cette démarche de cohésion, de cohérence, de rigueur et d'efficacité connaisse du succès, il faut une vision comprise et partagée. Nous élaborerons les contextes de ces actions, nous décrirons la nature et les particularités du TAQ, en souhaitant que notre propos vous permette d'apprécier l'envergure des mandats du TAQ et la complexité de notre mission ainsi que la rareté des ressources mises à sa disposition.

Nous réitérons notre volonté de raffermir la collaboration déjà établie avec le Vérificateur général et nous serons aussi disposés évidemment à répondre à vos questions, et j'accueillerai avec ouverture les commentaires de votre commission, M. le Président.

Le Tribunal administratif du Québec forme l'aboutissement d'une réflexion, qui s'est étendue sur plus de 30 ans, qui a donné lieu à une redéfinition complète de l'ordre administratif québécois institué en 1998. Le TAQ est un jeune tribunal qui a célébré ses 15 ans à l'occasion d'un colloque conjoint avec le Barreau du Québec tout récemment et est un guichet unique où peut s'adresser un citoyen insatisfait d'une décision qui le concerne, prise par l'administration gouvernementale et dont il demande qu'elle soit renversée ou modifiée.

Plus d'une centaine de lois lui donnent compétence dans des domaines aussi divers que les prestations d'aide sociale, de retraite ou les indemnités allouées aux victimes d'accident automobile, de l'évaluation foncière, de l'expropriation, des permis dans le secteur de l'environnement ou d'alcool, l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

De plus, la Section des affaires sociales du TAQ est désignée comme étant une commission d'examen des troubles mentaux au sens du Code criminel. Le TAQ est un tribunal itinérant. Il tient des audiences et des conciliations dans 69 villes et dans 400 lieux d'audiences. Il traite entre 10 000 et 12 000 recours par année. Pour entendre tous ces recours, le TAQ disposait, au 31 mars 2013, de 82 juges administratifs à temps plein et de 27 juges administratifs à temps partiel, ce qui laissait 19 postes de juges administratifs vacants. En fait, depuis sa création, le TAQ n'a jamais pu compter sur l'effectif maximal de juges administratifs qui avait été prévu par décret en 1997-1998, soit 97 juges administratifs à temps plein et 31 à temps partiel.

Soulignons que, durant une des périodes sous étude par le vérificateur, soit en 2010, le TAQ ne disposait que de 76 juges administratifs à temps plein et 25 à temps partiel. Il est essentiel de mentionner que son champ de compétence

a été enrichi au fil des ans par l'attribution d'un nouveau recours et par l'élargissement ou la complexification des compétences existantes.

Il faut noter que le TAQ, tribunal de l'ordre juridictionnel, doit aussi répondre de la gestion des ressources et s'inscrire dans le processus budgétaire du gouvernement chaque année. Par ce processus, le tribunal se retrouve régulièrement en position de devoir répondre à des compressions budgétaires, des gels de postes et d'effectifs et à faire valoir les spécificités d'un tribunal indépendant itinérant afin de conserver ses budgets reliés à ses dépenses de fonctionnement. Il faut souvent refaire cet exercice d'explication de la nature du TAQ, de ses attributions et ses fonctions.

En effet, depuis le dernier rapport de vérification le concernant en 2003, le TAQ a dû diminuer ses effectifs tel que requis par le Conseil du trésor, et ce, jusqu'en 2012. Il ne pouvait remplacer que quatre postes sur 10 départs à la retraite. Depuis 2010, le TAQ a dû répondre à des compressions budgétaires récurrentes, ne bénéficiant pas de crédits permanents même pour son activité juridictionnelle.

Nous avons souvent réclamé et souhaitons ardemment obtenir l'octroi de crédits permanents afin d'être en mesure de bien réaliser notre mission comme tribunal indépendant. Cela assurerait stabilité, continuité et donnerait une meilleure assurance aux citoyens qu'ils peuvent exercer leurs recours pour contester une décision de l'administration publique.

Dans le cas de la Commission d'enquête sur le processus de nomination des juges, le commissaire Bastarache, en janvier 2011, soulignait, à la recommandation 42 de son rapport, et je le cite : «Je recommande au gouvernement du Québec de se pencher sur la question de l'impact du statut budgétaire du TAQ, notamment à l'égard de l'application des mesures gouvernementales de réduction d'effectifs, sur la nomination des membres du TAQ et ce, afin de lui permettre de remplir pleinement son mandat.» Fin de la citation.

Finalement, entre le 1er juin et le 15 septembre 2008, le TAQ a reçu en vrac le transfert de 3 200 dossiers administratifs provenant de la Société de l'assurance automobile du Québec. Dans le contexte organisationnel décrit ci-dessous et avec des systèmes informatiques qui n'avaient pas été mis à jour de façon optimale depuis 1998, ce transfert massif de dossiers administratifs a créé un engorgement administratif qui, encore aujourd'hui, pèse lourdement dans nos inventaires. Il m'apparaît important de souligner en premier lieu que le rapport du Vérificateur général reflète les constats d'il y a un an et qu'il porte sur une période d'il y a plus de trois à cinq ans. Le portrait du TAQ est amélioré et différent aujourd'hui.

Je voudrais mentionner qu'en date du 28 février 2013 le TAQ avait réussi à diminuer ses inventaires de plus de 2 000 dossiers par rapport aux statistiques de l'an dernier à pareille date. Nous avons pris en compte les recommandations formulées par le Vérificateur général et nous n'avons pas ménagé nos efforts pour en assurer le suivi. Nous avons notamment déposé un plan d'action, amorcé de nouveaux projets, fait des avancées technologiques et déposé une nouvelle planification stratégique. Nous continuons nos efforts afin de mettre en place les recommandations formulées à notre endroit par le Vérificateur général.

Je relève finalement les commentaires du Vérificateur général, qui souligne dans son rapport les accomplissements suivants. Le tribunal a mis en place des mesures pour maintenir un haut degré de cohérence des décisions et la désignation de membres pour décider d'une question complexe. Le tribunal dispose de l'information de gestion. Il produit un rapport statistique mensuel et le rend disponible aux gestionnaires. Il contient des indicateurs de gestion essentiels à l'accomplissement de sa mission, lesquels sont, en général, présentés par matières et par sections. Il offre des services de conciliation pour lesquels l'encadrement est prévu dans sa loi constitutive. Le tribunal favorise la conciliation et dispose des procédures opérationnelles ainsi que d'un comité portant sur la conciliation, qui a été mis sur pied en 2009. Le tribunal a procédé à la refonte de son site Internet. Ceci était convivial, le langage est simple et clair.

• (15 h 20) •

De plus, nous aimerions souligner d'autres actions prises dans un objectif d'optimisation et d'efficience : la révision des formulaires et de la correspondance adressée aux parties, avec la participation d'Éducaloi, pour favoriser l'utilisation d'un langage simple et clair, un système d'évaluation pour des fins formatives, tant dans le cadre des audiences que les séances de conciliation, la numérisation des dossiers en CETM, les procès-verbaux électroniques, le développement d'outils informatiques pour assurer le suivi des dossiers et permettre une gestion d'instance plus efficace, l'adoption d'un cadre de gouvernance du tribunal par la mise en place d'un bureau de projets tel qu'exigé dans la loi n° 133, l'amorce d'un projet corporatif lié à la gestion du changement, la planification de la mise en oeuvre d'une politique de gestion intégrée des risques sur une période de quatre ans.

Nous devons, par ailleurs, mentionner certains faits qui rendent plus difficile la gestion du tribunal. Un manque chronique d'effectifs, de médecins et de psychiatres empêche le traitement du volume grandissant de dossiers à dimension médicale. La pénurie chronique de juges psychiatres réduit le nombre de formations qui peut tenir des audiences en CETM, où, depuis plusieurs années, l'arrivée de nouveaux juges administratifs n'a fait que compenser les départs à la retraite. Le nombre de juges administratifs médecins est insuffisant pour permettre au tribunal de fixer un plus grand nombre de dossiers.

De plus, il faut noter que l'âge moyen est un autre facteur déterminant qui impacte sur la stabilisation de nos effectifs en CETM. Bien que nous procédions régulièrement à des appels de candidatures et que nous menions des représentations auprès de ces ordres professionnels, le tribunal connaît des difficultés importantes de recrutement de personnes qualifiées. Nous avons fait des interventions auprès des autorités concernées pour les conscientiser au caractère non compétitif des conditions salariales et aux conséquences de cette situation.

Malgré toutes ces contraintes, je tiens à réitérer à la Commission de l'administration publique mon engagement et celui de toute l'équipe du tribunal à poursuivre les démarches déjà entamées depuis le dépôt du rapport du Vérificateur général afin de réaliser pleinement la mission confiée au tribunal par le législateur.

En terminant, je désire remercier le Vérificateur général pour ses travaux qui contribuent à l'amélioration continue de la gestion du Tribunal administratif du Québec et je lui réitère mon entière collaboration quant au suivi de ses recommandations.

Je remercie tout le personnel du tribunal, je remercie également les membres de la commission et je demeure disponible si des informations complémentaires étaient requises à la suite de cette audition. Mes collègues et moi sommes disposés à répondre aux questions des membres de la commission. Je vous remercie, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci, Mme la présidente. Avant de procéder aux échanges, je veux simplement m'assurer que tous les membres ont bien reçu la documentation. Et également le Protecteur du citoyen a transmis aux membres des commentaires... J'imagine que vous les avez dans vos dossiers.

**Des voix : ...**

**Le Président (M. Marcoux) :** Non? M. le secrétaire, je pense que nous verrons... Est-ce que vous les avez reçus? Non? Alors, M. le secrétaire, peut-être les faire distribuer, parce que je pense qu'il y a certains éléments, là, intéressants dans la lettre du Protecteur du citoyen.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** M. le Président...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Excusez-moi, madame.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Est-ce que je peux vous poser une question?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** J'ai apporté aujourd'hui des documents qui vont illustrer probablement des réponses aux questions qui vont m'être posées, entre autres la planification stratégique et des chiffres... Est-ce que je peux les déposer? Est-ce que je peux...

#### **Document déposé**

**Le Président (M. Marcoux) :** Certainement, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** À ce moment-ci, est-ce que c'est approprié?

**Le Président (M. Marcoux) :** Vous pouvez les déposer, M. le secrétaire, auprès de la commission, donc. Et, si, parfois, dans la réponse à vos questions, il y aurait des références à ces documents-là, vous pourriez l'indiquer.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Il y a une copie pour ceux qui... en nombre suffisant pour les autres personnes qui assistent, s'il y a lieu.

#### **Discussion générale**

**Le Président (M. Marcoux) :** Très bien. Merci, Mme la présidente. Nous allons maintenant procéder à la période d'échange. Comme je vous le mentionnais, dans le fond, nous allons permettre aux membres d'échanger avec nos invités pour des blocs de questions-réponses d'à peu près 10 minutes, en commençant par le vice-président ou quelqu'un d'autre, et puis il y aura alternance entre les groupes parlementaires pour une durée d'environ 2 h 35 min. Donc, les membres du gouvernement auront environ 1 h 8 min, l'opposition officielle, à peu près même temps, 1 h 8 min, et le deuxième groupe d'opposition environ 18 minutes. Alors, ça vous donne la répartition du temps.

Donc, j'invite maintenant M. le député de Rouyn-Noranda—Témiscamingue à poser la première question. M. le député.

**M. Chapadeau :** Merci, M. le Président. Bienvenue, merci d'être ici. Je pense, c'est un moment important pour qu'on puisse avoir toute l'information qu'on a besoin d'avoir, là, comme... c'est le but de la commission. Le président a mentionné la mission de cette commission-là, qui est de s'assurer de la rigueur, de la transparence et de l'efficacité de l'administration des deniers publics. Donc, je vous remercie d'être là. Je remercie le rapport du... le vérificateur et son équipe pour le rapport. Je vais avoir quelques questions, là, quelques volets.

Dans un premier temps, l'information que j'ai, c'est que, nécessairement, l'accès à vos lieux physiques, ça n'a pas été nécessairement facile, de la part du Vérificateur général, pour avoir accès à vos lieux. Ce que je comprends, c'est qu'il y a une demande qui vous avait été faite en juin pour avoir accès à faire la vérification sur place et que finalement c'est juste en janvier 2013 que l'équipe du Vérificateur général a pu avoir accès à vos lieux. J'aimerais ça que vous nous disiez qu'est-ce qui a fait en sorte, là, qu'il y a eu un tel délai, là, entre la demande du Vérificateur général et la possibilité de faire la vérification physique sur les lieux.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, je pense que je vais... La réponse à cette question, c'est qu'il me semble que, pour les lieux physiques, il faut qu'on ait de l'espace, et, de mémoire, c'est qu'il y avait déjà la présence du Vérificateur général pour les finances, que nous avons à tous les ans. Et donc il n'y avait pas de disponibilité, on a des petits locaux.

Alors, pour plus de précision, je pourrais passer la réponse à Mme Pagé, qui a traité de ce sujet-là de façon plus spécifique avec et le vérificateur général à l'optimisation des ressources, mais également au vérificateur général des finances.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Alors, Mme Pagé, si vous voulez vous identifier, s'il vous plaît.

**Mme Pagé (Gisèle) :** Bonjour. Gisèle Pagé, directrice générale des services à l'organisation et responsable du fonds du tribunal.

Alors, effectivement, il y a eu des discussions qui se sont faites entre les équipes de vérification et nous-mêmes. Je confirme ce que Mme la présidente vient de vous dire : le Tribunal administratif du Québec, qui siège à Québec, siège dans un minimum d'espace. Nous avons très peu de salles de conférence qui peuvent être disponibles pour les gens qui viennent nous visiter. Il y avait déjà là la première équipe de vérification du tribunal, qui est au niveau financier. Donc, nous avons discuté à l'époque avec l'équipe du Vérificateur général, nous devons attendre que la première équipe du vérificateur quitte.

Le deuxième problème que nous avons rencontré est l'aspect au niveau du support informatique et les connexions informatiques — je m'excuse du terme, là — les liaisons informatiques qui devaient être sécurisées, et la salle qui était rendue disponible était une salle de formation. Cette salle de formation là n'était pas équipée, au niveau informatique, pour recevoir les gens du Vérificateur général. Nous avons offert à l'équipe du Vérificateur général de venir s'installer dans les locaux de Montréal. Nous aurions pu leur rendre disponibles des salles de conciliation. Je pense que, pour un bon fonctionnement de leur équipe de vérification, ceci n'a pas été retenu.

Donc, c'est peut-être avec retard. On en a échangé avec eux, nous le regrettons. Ce n'était pas une volonté de bloquer l'accès à qui que ce soit, mais de disponibilité d'espace parce que nous avons aussi dû faire des réaménagements au 575, Saint-Amable afin de faire de nouveaux bureaux, d'agrandir par en dedans, excusez-moi l'expression, et ainsi nous avons moins de disponibilité de salles pour la visite.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, merci, Mme Pagé. M. le député.

• (15 h 30) •

**M. Chapadeau :** Écoutez, malgré les explications qui sont données, j'avoue que c'est tout de même préoccupant, là. Je demeure quand même... Ça me préoccupe parce qu'il faut... c'est important que le Vérificateur général puisse exercer l'ensemble de son mandat et qu'on lui facilite le... qu'on rende... C'est ça qu'on appelle la transparence, et, compte tenu du rapport du vérificateur, qui, avouons-le, est préoccupant, sincèrement, est préoccupant, il me semble que, moi, j'aurais fait preuve davantage de transparence, en tout cas, de s'assurer que le vérificateur puisse avoir accès à vos lieux.

Vous nous parlez, Mme la présidente, à quelques reprises, dans votre discours d'ouverture, de compressions budgétaires, d'effectifs. Vous ramenez souvent la question des compressions budgétaires. Et vous avez dit tantôt, lorsque... en ouverture, que vous étiez disponible à répondre à l'ensemble des questions des parlementaires, vous étiez ici pour répondre à l'ensemble des questions des parlementaires et, à quelques reprises, vous revenez avec les questions budgétaires.

Et là moi, je veux vous référer à un article, là, qui parle justement de dépenses, là, un article de *La Presse*, là, du 7 février 2013. M. Denis Lessard, qui parle de dépenses en alcool, là, de 6 000 \$. Je veux juste vous rappeler que le 30 octobre 2008, là, Mme Lise Thibault avait été sévèrement blâmée par l'Assemblée nationale pour des dépenses d'alcool de 10 000 \$. Donc, sur cette question-là, j'aimerais que vous nous donniez des explications.

Et une autre question sur laquelle aussi je souhaiterais, on souhaiterait avoir des explications, c'est sur une dépense, là, d'avocat, encore un article de *La Presse*, de M. Denis Lessard, lequel on attend toujours des réponses.

Puis, comme vous avez démontré de l'ouverture à répondre à l'ensemble des questions des parlementaires, je pense que c'est la bonne occasion de faire la lumière là-dessus. Mais on parle d'une facture, là, de 84 000 \$, qui serait désormais rendue à 144 000 \$. Donc, pour la bonne gestion des deniers publics, je pense que c'est important, et pour l'intérêt public, que vous nous donniez toute l'information sur ces deux questions-là.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, Mme la présidente, une première question touche, là, le...

**M. Chapadeau :** Les dépenses sur l'alcool.

**Le Président (M. Marcoux) :** ...des dépenses de réception.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, les dépenses dont il fait état dans l'article de *La Presse* que vous mentionnez, M. le député, au montant de 6 000 quelques dollars, il s'agit de quatre réceptions que le Tribunal administratif a tenues, deux qui sont des activités de reconnaissance institutionnelle : l'ouverture du tribunal au mois de septembre et le déjeuner de la présidente au mois de janvier, qui est offert à tous les membres du personnel des juges pour transmettre différentes informations deux fois par année. Lors de ces activités-là, il n'y a pas de dépense d'alcool. Ce sont des petits-déjeuners où on sert des muffins, du café, des jus.

**M. Chapadeau :** Excusez-moi, juste...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Ah! C'est parce que je suis...

**M. Chapadeau :** Parce que j'ai 10 minutes, puis j'aimerais que vous répondiez aux deux questions. Ce qui est...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Oui. Alors, je vais...

**M. Chapadeau :** La référence, c'est à 6 000 \$ d'alcool.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Mais c'est ça. Alors...

**Le Président (M. Marcoux) :** ...quitte à ce que nous revenions aussi...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Dans le 6 000 \$, au fait, c'est que l'article n'est pas assez précis. Dans l'étude de crédits, quand on parle du 6 000 \$, le montant est décortiqué, et en fait il y a, si je ne m'abuse, 400 \$ qui sont pour des frais d'alcool, à deux reprises, pour souligner... lors de l'assermentation des nouveaux juges administratifs. Donc, sur le 6 000 \$, il y a peut-être 700 \$ ou 800 \$, maximum... Le chiffre précis, ça va être Mme Pagé qui va pouvoir nous le donner.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme Pagé.

**Mme Pagé (Gisèle) :** Alors, monsieur, je ne veux pas vous reprendre, mais je salue ici la précision de M. Lessard dans son article. Il dit : «Pour 85 personnes, il s'agit à chaque occasion d'une facture [de] 400 \$ [pour l'alcool].» Il ne s'agit pas d'une facture de 6 000 \$ pour l'alcool. Donc...

**M. Chapadeau :** ...6 000 \$ en alcool et réceptions...

**Mme Pagé (Gisèle) :** En réceptions. Mais il ne s'agit pas de 6 000 \$ d'alcool. Cette précision-là, elle est importante. En complément à la réponse, à la présidente, de l'alcool a été servi — et, par transparence, nous en avons avisé... lors de la défense des crédits — et ça a été lors de l'assermentation des juges.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci, Mme Pagé. Alors, ça répond à votre question, M. le député?

**M. Chapadeau :** Oui, mais la question... Est-ce que servir de l'alcool, peu importe le montant, est-ce que c'est le public qui devrait payer ça? Avez-vous l'impression que c'est ça, compte tenu que... de vos remarques préliminaires?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, il est important de souligner que dans les réceptions, depuis le rapport du vérificateur, nous n'avons pas servi de boissons alcoolisées.

**M. Chapadeau :** Merci pour...

**Le Président (M. Marcoux) :** Ça va? Est-ce que ça...

**M. Chapadeau :** C'est-à-dire que là il reste environ une minute, si j'ai bien vu le temps, et moi, j'aimerais qu'on prenne du temps pour répondre à l'autre question, qui est l'autre volet...

**Le Président (M. Marcoux) :** Préférez-vous revenir?

**M. Chapadeau :** ...et je ne suis pas sûr que dans une minute nous allons avoir le temps de le faire.

**Le Président (M. Marcoux) :** Est-ce que vous préférez revenir dans un autre bloc de questions?

**M. Chapadeau :** ...dans un autre bloc.

**Le Président (M. Marcoux) :** Parfait. Ça vous va? Alors, maintenant, je vais passer la parole au député de Beauce-Sud.

**M. Dutil :** Oui, M. le Président, merci. Deux points qui nous reviennent. Le premier, c'est... vous avez mentionné l'accès au Vérificateur général, vous avez mentionné le problème de locaux. On a évoqué qu'il n'y avait pas juste un problème de locaux. Donc, les dossiers informatiques, à votre point de vue, ne devaient pas être disponibles, de ce que j'ai compris, au Vérificateur général, alors que, dans les autres tribunaux administratifs, ils le seraient. Moi, je pense qu'il faut éclaircir ce point-là. On comprend que vous êtes un tribunal judiciaire, à toutes fins pratiques, qu'il y a des aspects qui sont confidentiels. Toutefois, il faut se rappeler que le Vérificateur général est, pour le gouvernement, le surveillant de l'Administration. Évidemment, quand on reçoit... Moi, j'ai été ministre, puis on reçoit des rapports du Vérificateur général. Leur but, ce n'est pas de dire ce qui va bien, c'est de dire ce qui va mal. On comprend tous ça. On ne s'attend pas à ce que le Vérificateur général ait 3 000 pages de louanges puis 200 pages de défauts. Son rôle à lui,

c'est le chien de garde, c'est de s'assurer que tout va bien. Et il semble y avoir eu un imbroglio sur l'accès, entre autres, de dossiers informatiques que d'autres tribunaux administratifs, eux, donnent accès au Vérificateur général.

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Et votre question? C'est parce que vous...

**M. Dutil :** Ma question, c'est : Pourquoi il semble y avoir ce différend-là? Ce qu'on comprend, c'est que vous le justifiez en disant : Nous sommes un tribunal, et donc le Vérificateur général ne devrait pas avoir accès à ces choses-là. C'est ce que nous comprenons, là. Éclairiez-nous là-dessus.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Le tribunal a donné accès à plusieurs dossiers informatiques. Ma compréhension, c'est qu'on a ouvert toute l'information de gestion nécessaire pour répondre aux préoccupations du Vérificateur général. Peut-être faites-vous allusion aux données antérieures à l'année 2009. Si c'est le cas, on a eu de la difficulté à obtenir des données informatiques de cette époque-là, parce qu'il y avait eu, en 2009, je crois que c'est à l'été 2009, une mise à niveau, et, lors de la mise à niveau, il y a eu une difficulté au niveau de la compatibilité des programmes logiciels. Mais, depuis 2009, nous n'avons pas cette difficulté-là et nous avons mis, à ma connaissance, la disponibilité de toute l'information. Alors, peut-être, pour plus de précision, on pourrait demander à Mme Pagé...

**M. Dutil :** Bien, si vous permettez, M. le Président, j'aimerais peut-être y aller avec deuxième point.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député de Beauce-Sud. Oui.

**M. Dutil :** On pourra compléter avec cette chose-là. Je pense que l'autre point le plus important, vous l'avez souligné tout à l'heure, c'est le nombre de dossiers. Le tribunal a été mis en place pour gérer avec un tribunal spécialisé, puis on y est, je pense que c'est important, mais d'une façon également plus rapide que les tribunaux ordinaires. Vous avez deux avantages par rapport aux tribunaux ordinaires. D'abord, vous êtes spécialisés, premièrement. Deuxièmement, il y a un canal unique pour aller vers là, et on estime... on espère que la procédure est un peu plus allégée que les véritables tribunaux judiciaires.

Sauf qu'on constate — ce matin, on voyait des graphiques — une hausse des dossiers. Tout à l'heure, vous nous avez dit : Depuis un an, les dossiers ont baissé. C'est la bonne nouvelle, parce qu'il faut que les dossiers fermés, là... Entendons-nous, on comprend que vous ne contrôlez pas la courbe de demandes. Il y a eu plus de dossiers. Entre autres, vous avez soulevé la question de la SAAQ, là. Il y a eu 3 000 dossiers qui vous sont arrivés d'une façon un peu imprévue, d'après ce que je comprends. Et ça, ça peut arriver et ça, ça fait augmenter le nombre de dossiers en inventaire. On comprend bien ça. Mais ça ne devrait pas faire diminuer le nombre de dossiers fermés à moins qu'il n'y ait une complexité accrue. C'est ce que je voudrais savoir. Est-ce qu'il y a moins de dossiers fermés parce qu'il y a complexité accrue, ou il y a moins de dossiers fermés parce que vous manquez de ressources, ou il y a moins de dossiers fermés parce que vos membres donnent moins de décisions qu'ils n'en donnaient dans le passé par juge, là, par juge administratif?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

• (15 h 40) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, j'aimerais vous référer au cahier boudiné que j'ai déposé il y a quelques instants et vous référer à l'onglet 4. Premièrement, pour donner une bonne compréhension de la situation, le Tribunal administratif doit gérer une centaine de lois. Nous avons une compétence sur une centaine... il y a une centaine de lois qui nous donnent des compétences. Ça veut dire qu'on doit s'assurer, dans la planification du rôle, de couvrir l'ensemble des recours qui sont déposés, pas seulement les dossiers en assurance automobile. Donc, la planification, c'est déjà une étape importante. Ensuite, la mise au rôle, c'est de s'assurer que les dossiers qui vont être inscrits dans la journée qui est prévue pour être entendus vont procéder. Donc, on s'assure le plus possible que le dossier soit prêt à être mis au rôle. Donc, ça, c'est une notion fondamentale. Tout ça prend un certain délai parce que ce sont les parties qui sont maîtres du dossier pour être prêt à une mise au rôle. On exerce un certain leadership, dont je pourrai vous parler un peu plus tard.

Pour parler des tableaux quant à l'inventaire, j'aimerais vous amener à l'onglet 4, parce que nous avons sorti des chiffres qui sont très parlants. Il est vrai que le rapport du vérificateur traite sur une période de trois ans, de 2008 à 2009, de 2009 à 2010, de 2010 à 2011. Dans le haut de la première page de l'onglet 4, vous voyez le nombre de dossiers en inventaire au tribunal. Il est vrai que ces années-là les dossiers en inventaire ont augmenté. Dans la dernière année, vous voyez, on a diminué à 20 709 dossiers, de l'année dernière, qui était un inventaire de 22 386 dossiers. Donc, nous avons diminué de moins 7,5 % notre volume de dossiers en moins d'un an.

Important également, parce qu'ici le rapport parle principalement de l'assurance automobile, donc je pense que ça, ça va vous rassurer également, on passe, de 2008 à 2009, d'un inventaire de 8 618 dossiers, à 2012-2013, de 8 279 dossiers, donc on a diminué. Mais ce qui est encore plus parlant, c'est que, de 2011 à 2012, nous passons de 9 661 dossiers à 8 279 dossiers en inventaire, donc on a fermé... on a augmenté notre diminution de 14,3 %. Ce qu'il est important de constater ici — puis ça, ce sont des informations qui vont répondre aux variables dont vous m'avez posé la question — quand on regarde le nombre de dossiers ouverts et le nombre de dossiers fermés — et on parle ici de

l'assurance automobile — alors dans le deuxième tableau, à l'onglet 4, vous voyez que, dans le nombre de dossiers ouverts au tribunal, nous avons eu, dans les deux dernières années, 8 299 dossiers en 2011-2012, et, en assurance automobile, l'ensemble des dossiers ouverts, sur ce 8 000 là, est de 3 899. En 2011-2012, si on regarde le nombre de dossiers fermés, qui est le troisième tableau en bas, pour la même période, nous avons fermé plus de dossiers en assurance automobile qu'il en a été ouvert. On voit le chiffre de 4 104 dossiers. Donc, il a été ouvert 3 899 dossiers en 2011-2012, et nous avons fermé, en 2011-2012, 4 104 dossiers. En 2012-2013, dans la dernière année, il y a eu 3 518 dossiers d'ouverts en assurance automobile, et au tribunal nous avons fermé, en 2012-2013, 4 900 dossiers. Alors, dans les deux dernières années, nous avons augmenté notre capacité de fermer des dossiers ouverts.

Et je voudrais compléter ma réponse en vous amenant à la page suivante. J'ai préparé un petit tableau de juges administratifs à temps plein et à temps partiel au tribunal. Parce qu'il faut comprendre que, quand on parle de la Loi sur la justice administrative, le législateur a prévu, de façon très spécifique, qui pouvait entendre une cause. La loi prévoit que, quand on fait un banc de juges, il faut avoir deux juges pour entendre un litige. Donc, traditionnellement, on s'attend à ce que ça soit juste une personne, mais, comme on est un tribunal spécialisé puis on a un délai de trois mois pour rendre nos décisions, le législateur a prévu qu'il y avait un juge juriste et un juge médecin quand on entend une cause en assurance automobile. Donc, on ne peut pas entendre une cause à moins d'avoir ces deux-là de façon générale.

J'aimerais apporter votre attention sur la période des deux années les plus difficiles, au tribunal, qui, sur les trois ans qui portent sur la... portent la vérification du vérificateur... c'est les deux années où nous avons disposé du plus petit nombre de juges administratifs. Ça, c'est un des facteurs. Et, quand on regarde le nombre de juges à temps plein, il faut se rappeler que la Loi sur la justice administrative prévoit qu'on devrait avoir 97 juges à temps plein. Au tribunal, depuis plusieurs années, nous n'avons jamais eu ce nombre. En plus de ça, si on regarde sur les trois années qui composent... les trois années qui sont sous vérification... puis le Vérificateur général, comme il a terminé... sa vérification, c'était avant 2011-2012, 2012-2013, ne pouvait pas entrevoir le travail qui allait être fait, mais on constate que sur les 77 juges... que, sur les 81 juges dont on disposait, dans les années dont on fait référence dans le rapport du vérificateur, en réalité on disposait de moins de juges pour faire entendre les causes. Je m'explique. Dans les 81, on calcule les vice-présidents et la présidente, alors vous comprendrez qu'on n'est pas disponibles pour siéger à temps plein comme les autres juges. Donc, c'est pour ça que je me suis permis de vous marquer le nombre de juges qui étaient disponibles réellement à siéger à temps plein. Alors, ça, c'est une des préoccupations.

Une autre des préoccupations, mais on constate... Oui?

**Le Président (M. Marcoux) :** ...pour compléter, s'il vous plaît. Oui.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Oui, pour finir la réponse. Alors, effectivement, il y a des dossiers qui sont plus complexes, il y a des dossiers liés... Puis je pense qu'il serait important que le vice-président de la Section des affaires sociales puisse vous parler d'une des composantes de la difficulté, qui est la complexité des dossiers en assurance automobile. Je pense que c'est un élément fondamental dans la réponse. Vous permettez?

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, peut-être brièvement. Sinon, on pourra revenir après, peut-être, M. le vice-président, parce qu'on va procéder. Et je vais donner la parole à la députée de Montmorency.

**Mme St-Laurent :** Bonjour. Je vous remercie, M. le Président. Je salue également les membres de la commission, Mme la présidente, membres du Vérificateur général. Je vais arrêter cela parce que moi, je n'ai pas beaucoup de temps, deuxième groupe d'opposition.

Je dois vous dire, au départ, ça fait 31 ans que je suis avocate, autant au niveau national qu'international. J'ai passé les 12 dernières années à l'international. Et j'ai resté un peu outrée, je vais dire, des irritants en lisant certaines choses dans le rapport. Je vais vous dire, le plus grand irritant... Et j'ai plaidé devant toutes les juridictions ici et internationales aussi. Quand je vois que les juges ne siègent pas le lundi matin ni le vendredi matin, pour moi, c'est un irritant. Si on dit : Oui, mais il faut déplacer des dossiers, etc., bien moi, je vais vous dire : Il y a quand même des audiences qui se font dans les grands centres, où les dossiers sont déjà là. Je ne comprends pas... Et même on va venir à la Cour supérieure, Cour du Québec, ça, c'est un... eux autres mêmes siègent le lundi, bien souvent, le vendredi. Premier irritant.

Le deuxième, pourquoi y a-t-il chez vous une semaine où les juges siègent et l'autre semaine en délibéré? Si vous allez en Cour supérieure ici, au Québec, ils ont trois semaines de cour, une semaine de délibéré. Je ne peux pas croire que les juges du Tribunal administratif travaillent plus fort que ceux de la Cour du Québec et ceux de la Cour supérieure, qui ont plus d'ouvrage. Et je voudrais bien comprendre pourquoi ils travaillent 30 % moins de temps que les autres juges, c'est-à-dire ils ne travaillent pas le vendredi, ils ne travaillent pas le lundi matin. Et ça, pour moi, c'est un irritant. Je n'ai même pas vu ça dans les tribunaux internationaux.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, oui. Merci. Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, le Tribunal administratif est un tribunal itinérant. Il n'est pas régionalisé. Ça, c'est la première chose qu'il faut se rappeler. Ça veut dire que les juges doivent partir de chez eux pour aller à Chicoutimi, de Montréal ou de Québec, et on doit s'assurer qu'avec aussi peu de juges que nous avons... d'être en mesure de faire des bancs. Donc, on doit s'assurer de leur donner du temps pour se déplacer les lundis matins. Les vendredis, les juges, dans un souci de cohérence, parce qu'on a des obligations de cohérence... nous tenons nos formations les vendredis et nous tenons, à ce moment-là, à s'assurer que tous les juges, qui siègent à travers la province de Québec, soient disponibles

en même temps et donc de façon régulière. Mais nous siégeons les vendredis, nous siégeons dans différents types de recours, et j'aimerais pouvoir donner la parole au vice-président de la Section des affaires sociales, qui fait les assignations, M. Mathieu Proulx.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, si vous voulez vous identifier, s'il vous plaît, M. Mathieu.

**M. Proulx (Mathieu) :** Oui. Mathieu Proulx. Je suis vice-président de la Section des affaires sociales du TAQ et président de la Commission d'examen des troubles mentaux.

Alors, sur cette question-là, les juges qui sont assignés à des rôles Montréal et Québec siègent le lundi. C'est des juges en itinérance qui ne siégeront pas le lundi avant-midi. Pour les vendredis, nous siégeons en contestations de la loi sur la protection des personnes dont l'état mental représente un danger pour elles-mêmes ou autrui. Alors, ça, pour Québec et l'Est du Québec, c'est vendredi. Là aussi, c'est en itinérance parce que nous siégeons dans les hôpitaux. Et les articles en sursis — on appelle ça, chez nous, les articles 107 parce que c'est l'article 107 de la LJA qui prévoit ça — alors ça, c'est les vendredis.

**Le Président (M. Marcoux) :** Madame, si vous voulez vous adresser à la présidence, s'il vous plaît, pour les membres de la commission...

**Mme St-Laurent :** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** ...parce que ça va favoriser l'enregistrement des débats et l'ordonnancement des questions.

**Mme St-Laurent :** Oui, exactement. Lorsque vous me dites, justement, qu'il y a des juges qui siègent le vendredi, évidemment on regarde en santé mentale, entre autres, quand vous faites une évaluation mentale, les autres juges — ça, c'est un premier temps — où sont-ils? Et, deuxièmement, est-ce que vous allez me faire accroire que tous les vendredis les juges qui ne sont pas, par exemple, en itinérance ont besoin de formation? Qu'arrive-t-il avec les autres juges? Comment ça se passe en réalité?

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente.

• (15 h 50) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, il faut se souvenir que dans le tribunal il y a d'autres sections, il n'y a pas juste la Section des affaires sociales. Alors, je veux rappeler à Mme la députée que dans les autres sections on peut siéger du lundi au vendredi à Montréal ou à Québec, dépendant des types de dossier. Donc, il y a quand même des limitations à la capacité de... quand on dit... Ce n'est pas exact de dire qu'on ne siège jamais les lundis ou les vendredis. Il y a des journées où les... semaines... les rôles sont remplis de façon plus précise. Alors, j'aimerais céder la parole à M. Proulx.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. M. Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Oui. Il y a un autre aspect. Vous savez, nous sommes en collégialité. C'est des bancs de deux à trois juges. Ils doivent se concerter et délibérer, alors qu'un juge qui siège seul, évidemment, a moins de difficultés à s'entendre avec lui-même. Alors, quand on siège un juriste et un médecin, bien les deux ont une vision différente, doivent analyser la preuve, et ça, ça doit être fait, là, comprenez-vous? C'est une caractéristique du TAQ. Nous sommes un tribunal spécialisé et multidisciplinaire. Donc, les bancs de deux ou de trois, bien, après leurs journées, ils n'ont pas encore tranché, là. Il faut qu'ils fassent l'examen de la preuve et qu'ils échantent les points de vue, et ça, ça nécessite du temps.

**Mme St-Laurent :** Ah oui! La Cour d'appel, ils siègent trois juges.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la députée.

**Mme St-Laurent :** Oui, M. le Président. La Cour d'appel, ils siègent trois juges, et, comme vous dites... Vous dites : Ça, ça prend du temps. Je ne peux pas croire que tu sièges une semaine et tu as une semaine de délibéré. Je veux dire, ça n'a aucun sens, dans ma tête. Les ressources... J'appelle ça une perte de ressources humaines.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, Mme la présidente... Ou M. Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Écoutez, les dossiers qui sont de dimension médicale sont très complexes. On parlait de l'assurance automobile tantôt. On reproche souvent que ça prend du temps. Mais je pourrais rappeler qu'en assurance automobile le temps est un facteur inhérent à cette matière-là. En effet, l'évolution des blessures d'une personne accidentée prend du temps, jusqu'à ce que cette blessure soit consolidée, pour l'évaluation des séquelles permanentes. Et ça, c'est simplement un aspect. Un accidenté de la route peut contester le lien de causalité, le fait accidentel, l'indemnité de remplacement du revenu, l'aide personnelle, certains frais, l'évaluation du préjudice non pécuniaire, du préjudice esthétique, la réadaptation, l'emploi déterminé, etc. Alors, tous ces dossiers-là sont réunis ensemble, sont regroupés lors de l'audience. Alors, le juge médecin et le juge juriste doivent tout évaluer ces aspects-là, et c'est très complexe, vous

pouvez me croire, là. Ils doivent le faire en tout respect, en toute compréhension des requérants, mais selon la loi et la jurisprudence.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Oui.

**Mme St-Laurent :** M. le Président, le juge de la Cour supérieure qui juge, il a des causes également où qu'il y a des experts, vous le savez comme moi, des médecins, etc. On ne lui donnera pas une semaine de délibéré la semaine suivante. Vous comprenez ce que je veux dire? Vous êtes capables de faire votre travail si vous n'aviez une semaine par mois, par exemple. Les juges de la Cour supérieure ont une semaine par mois pour leurs délibérés et ils ont des causes extrêmement difficiles, avec des témoins experts. Et c'est ce que je reproche... Surtout qu'on dit que le nombre de jours d'audiences a été réduit de moins 15 %. Ça, c'est le rapport, le Vérificateur général, quand il parlait que, par exemple, le lundi avant-midi et le vendredi, vous ne siégez pas, et le nombre de jours d'audiences a été réduit de moins 15 %. Vous ne me ferez pas accroire ici, et je vous le dis directement, que vos causes de TAQ d'assurance automobile sont plus complexes que certaines causes qu'on retrouve à la Cour supérieure. Et là vous dites...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui... Excusez. Oui.

**Mme St-Laurent :** C'est ma question. Écoutez, M. le Président, il me reste combien de temps?

**Le Président (M. Marcoux) :** Écoutez, si vous voulez le partager, votre temps, il reste deux...

**Mme St-Laurent :** Ah! Je vais le partager...

**Le Président (M. Marcoux) :** ...une couple de minutes.

**Mme St-Laurent :** ...parce que je vais continuer tout à l'heure. J'en ai...

**Le Président (M. Marcoux) :** Non, vous avez encore une couple de minutes, si vous voulez le partager en deux, puis pas de problème.

**Mme St-Laurent :** O.K. Oui.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, premièrement, dans une semaine, un juge qui siège en société d'assurance automobile va siéger avec... il va y avoir un juge et un médecin. Ils vont nécessairement se déplacer dans possiblement plusieurs villes. Donc, ça va être Joliette, ça peut être à Sainte-Agathe, ça peut être à Laval. Ils vont... dans la même semaine. Ils doivent se déplacer. Alors, à la fin de la journée d'audience, où ils auront pu avoir six à sept dossiers sur leur rôle, dépendant des journées — parfois ils en auront juste un dont le type de dossier où la complexité est plus grande — à la fin de la journée, ils doivent se déplacer pour se rendre à l'autre lieu d'audience. Donc, il est clair qu'il y a des difficultés, au niveau du quotidien, que d'autres juges de tribunaux judiciaires ne vivront pas.

Par ailleurs, pour rassurer la députée, Mme la députée, nous avons déposé notre planification stratégique, que vous retrouverez à l'onglet 3 du cahier boudiné, dans lequel nous avons quatre enjeux. Le premier enjeu porte sur... Le premier enjeu est concernant l'orientation sur accroître la capacité organisationnelle du Tribunal administratif du Québec. Le deuxième enjeu, c'est de renforcer la gouvernance. Le troisième, c'est d'attirer et retenir l'expertise au sein du tribunal. Vous allez constater qu'à l'intérieur de chacun des enjeux nous avons identifié des axes d'intervention qui vont nous permettre, avec les objectifs et les indicateurs de performance, d'atteindre les cibles que nous avons détaillées. Donc, nous sommes confiants, avec les informations que je viens de vous donner sur les deux dernières années, où nous diminuons le nombre, l'inventaire de dossiers... Puis il faut rappeler à Mme la députée que nous avons augmenté le nombre de séances de conciliation au niveau des dossiers fermés. Nous avons augmenté notre nombre de dossiers fermés en conciliation.

**Le Président (M. Marcoux) :** ...en terminant, et nous pourrions revenir, Mme la députée, si vous le souhaitez. Ça va?

**Mme St-Laurent :** ...sur la conciliation, justement. Je pourrai terminer.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Alors, M. le député de Rouyn-Noranda—Témiscamingue.

**M. Chapadeau :** Merci, M. le Président. Évidemment, je vais revenir avec la question qui était restée en suspens, là, faute de temps, sur deux articles de M. Denis Lessard, encore une fois, pour des contrats mystérieux du Tribunal administratif du Québec, concernant une facture qui s'élevait au montant de 84 000 \$ et, selon l'article, qui serait désormais à 144 000 \$. Et l'article du 21 mars disait : «À ce jour, je peux vous dire que je n'ai pas eu de réponse — c'est le ministre de la Justice qui parle — satisfaisante [à mes questions].» Donc, comme vous nous avez dit tantôt, là, que vous étiez ici pour répondre aux questions des parlementaires, maintenant vous avez l'opportunité de nous donner toutes les réponses nécessaires, là, pour finalement faire la lumière sur cette question-là qui nous préoccupe.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Alors, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, vous voulez avoir de la précision sur la question des honoraires?

**M. Chapadeau :** Bien, écoutez, il y a un montant de 84 000 \$...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**M. Chapadeau :** Excusez.

**Le Président (M. Marcoux) :** Non, non, allez, allez. Peut-être préciser...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** ...la question.

**M. Chapadeau :** Bien, préciser... Il y a un montant de 84 000 \$... Je peux vous donner une copie de l'article.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Ça va. Alors, c'est beau.

**M. Chapadeau :** Vous savez de quoi... à quoi je réfère?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Oui.

**Le Président (M. Marcoux) :** Ça va? Oui, Mme la présidente.

• (16 heures) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, il s'agit d'un contrat qui a été octroyé à Mme Luce Gayraud, qui est une spécialiste en litige civil et commercial, familial et une ancienne avocate de la couronne. Il est important de se souvenir que le Tribunal administratif du Québec est un tribunal indépendant, et, à ce titre, dans une information, dans une opinion qui nous a été donnée en 2010 par le ministère de la Justice du Québec, il est important de se souvenir que le Tribunal administratif du Québec n'a pas à être autorisé, dans les octrois de contrat professionnel, par le ministère. Et nous ne sommes pas soumis aux directives du Conseil du trésor, à des barèmes non plus.

Ceci étant dit, il s'agit d'un mandat qui a été autorisé sous mon autorisation, en tant que présidente du tribunal, comme il est prévu aux procédures et aux usages du TAQ en telle matière. Il est important de se souvenir que c'est l'état du droit et de la jurisprudence que, lorsqu'une personne est attaquée dans ses fonctions, dans le rôle de juge, qu'il doit être représenté. La jurisprudence est constante dans ce sens-là.

Quand les fonctions et le rôle du membre sont mises en cause, la réputation de l'institution risque d'être atteinte en plus de celle du membre, c'est le principe de l'inamovibilité qui est en cause, et donc on se doit de prendre une décision dans ce sens-là et de permettre aux juges d'avoir la représentation adéquate.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**M. Chapadeau :** Donc, si je comprends bien, vous nous dites que c'est vous qui avez été attaqué dans vos fonctions?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Ce que je dis, c'est que moi, à titre de présidente qui a pris la décision, comme je le fais pour d'autres juges, de pouvoir leur confirmer qu'ils ont la possibilité d'être représenté par avocat... alors, depuis que j'ai été présidente, plusieurs juges, à différents moments, sont venus me voir pour me demander s'ils pouvaient profiter, bénéficier de cette représentation-là. Il y a au moins 10 dossiers, depuis les quelques dernières années, dans lesquels il y a des juges qui sont venus me demander. La loi est ainsi faite que le mécanisme au Tribunal administratif du Québec prévoit que je suis la personne qui doit confirmer et approuver que le contrat peut être octroyé.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**M. Chapadeau :** Écoutez, pas sûr que ça répond à mes questions puis que ça va répondre aux questions du ministre de la Justice, là, mais je veux juste...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, bien là je pense... pour les membres de la commission...

**M. Chapadeau :** Oui, bien, écoutez, je pose la question, là. J'ai dit : Je ne suis pas sûr que ça répond...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Mais je dois vous dire que depuis que l'article est paru dans *La Presse*, j'ai eu l'occasion d'instruire le ministre de la Justice sur la situation concernant ce dossier. Et, comme vous le savez, puisque ça a été repris dans les journaux, la cause dont il s'agit concerne un membre du Tribunal administratif du Québec attaqué dans son rôle et ses fonctions. L'identité des parties, les faits et autres renseignements concernant cette cause tombent sous le coup de quatre ordonnances qui ont été émises par la Cour supérieure du Québec et qui ont été confirmées par la Cour d'appel.

Alors, pour les biens de la commission, l'information, c'est qu'une ordonnance d'anonymat, c'est-à-dire de non-identification des parties... donc, je ne suis pas libre de dire ou de ne pas dire de qui il s'agit. Une ordonnance de non-publication, c'est une interdiction de diffuser quelque élément des procédures. Une ordonnance de huis clos des procédures, les requêtes et plaidoiries, interventions devant la cour ne sont... seulement disponibles aux parties et leurs procureurs. Puis une ordonnance de mise sous scellé, bien, c'est l'ensemble du dossier qui est sous scellé. Les éléments du dossier doivent physiquement être inaccessibles, à moins qu'une permission expresse de la cour soit transmise.

Donc, vous comprendrez qu'il m'est impossible d'identifier les parties ou de référer aux faits de cette cause dont la Cour supérieure et la Cour d'appel sont ou ont été saisies. Et, à ma connaissance, M. le Président, tant les membres ici, les parlementaires ou moi, sont également contraints au respect des ordonnances des tribunaux judiciaires. Donc, j'ai donné l'ensemble de l'information qu'il m'est possible, mais je peux vous confirmer qu'il s'agit d'un membre du TAQ attaqué dans son rôle et ses fonctions.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député.

**M. Chapadeau :** En fait, je ne suis pas avocat, là, O.K., puis il y a un certain nombre de... un certain langage que je comprends, d'autres que je comprends moins, mais, si je comprends bien, il y a un montant de 144 000 \$ qui est dépensé en honoraires d'avocat dont on ne peut pas savoir pourquoi ça a été dépensé et qui ça concerne.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente, est-ce que vous pouvez nous donner davantage de renseignements?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, j'ai déjà répondu, je vous ai expliqué que c'était pour défendre un membre du TAQ qui était attaqué dans son rôle et ses fonctions. Et, lorsque j'ai instruit le ministre de la Justice, je n'ai pas eu de communication de la... je n'ai pas senti... depuis le 21 mars, il a été instruit à ce sujet-là.

**M. Chapadeau :** Et si...

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député.

**M. Chapadeau :** Excusez, monsieur, j'étais...

**Le Président (M. Marcoux) :** Non, non, mais c'était simplement pour...

**M. Chapadeau :** La proximité de la salle fait en sorte qu'on a tendance à vouloir...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, tout à fait. C'est plus convivial.

**M. Chapadeau :** L'article date du 21 mars, et vous me parlez du 21 mars, il a été instruit depuis le 21 mars. L'article, il est daté du 21 mars, et, à ce jour, il n'avait pas reçu les réponses satisfaisantes à ces questions. Donc...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Depuis le 21 mars, j'ai instruit le ministre.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député.

**M. Chapadeau :** Et qui prend ce genre de décision là, Mme la présidente? C'est vous directement qui prenez la décision?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** La décision de...

**Le Président (M. Marcoux) :** Excusez. Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Excusez-moi.

**M. Chapadeau :** L'autorisation de... la décision d'autoriser cette dépense-là.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Je vous ai expliqué que déjà la loi, l'État du droit, la jurisprudence est constante que, dans la façon que fonctionnent les... la nécessité de représenter un juge administratif au tribunal, le pouvoir, la compétence, c'est moi qui l'ai. En vertu de l'article 75 de la Loi sur la justice administrative, il est prévu une certaine... une nomenclature d'éléments qui sont de nature juridictionnelle et il n'y a que moi qui peut confirmer ou non s'il y a lieu d'offrir ces services-là. Par la suite, évidemment, il faut ouvrir un contrat, comme pour tous les autres dossiers, puis c'est ce que nous avons fait.

Est-ce qu'il y a des éléments de complémentarité que vous pourriez rajouter au niveau des contrats?

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme Pagé, avez-vous d'autres choses à ajouter?

**Mme Pagé (Gisèle) :** Alors, je peux confirmer au député que le montant est de 184 000 \$.

**M. Chapadeau :** 184 000 \$?

**Mme Pagé (Gisèle) :** 184 000 \$, en date du 28 mars.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député de Deux-Montagnes ou... Excusez.

**M. Chapadeau :** Non, ça va. Pour l'instant, ça va sur cette question-là. Peut-être que je reviendrai.

**Le Président (M. Marcoux) :** O.K. M. le député de Deux-Montagnes, vous vouliez...

**M. Goyer :** Oui, M. le Président. Vous permettez?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui.

**M. Goyer :** Le vérificateur, dans son allocution, tantôt, a été sévère en disant... mais tantôt le député a dit que ça faisait partie de la tâche, et je répète, Mme la présidente : Nous avons conclu que «la structure de gouvernance en place au Tribunal administratif du Québec ne favorise pas une saine gestion[, que] sa performance s'est détériorée et [que] ses systèmes de gestion ne [favorisent] pas l'efficacité». Je comprends que c'est un constat qui est pour une période de 2008-2011, donc c'est en arrière de nous.

Par ailleurs, vous, Mme la présidente, quelques semaines avant le 4 septembre, à 10 mois de l'échéance de votre contrat, votre contrat a été renouvelé pour une période de cinq ans par le gouvernement du Parti libéral. Je voudrais vous donner la chance de nous dire, depuis 2011, par rapport aux recommandations du vérificateur, quels sont les bons coups du Tribunal administratif du Québec qu'on peut mettre en évidence. Parce que je vous avoue que c'est assez dévastateur comme conclusion, au niveau du vérificateur.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, Mme la présidente, peut-être une couple de minutes, et quitte à revenir, M. le député de Deux-Montagnes, si... Non? Alors, nous allons être flexibles. Il n'y a pas de problème. Oui, Mme la présidente.

• (16 h 10) •  
**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, dans le cadre des bons coups du tribunal, nous en avons énuméré plusieurs lors de l'allocution, évidemment. Au niveau de l'information de gestion, lorsque j'ai été nommée, en 2008, à titre de présidente, une situation importante venait d'être mise à mon attention. C'est qu'il y avait eu un projet TMIS qui avait été mis en place de 2006 à 2008, et, en février 2008, il a été stoppé, il a été arrêté. Donc, moi, j'étais dans une situation où il fallait que je détermine... Et ce projet TMIS, c'était quoi, l'objectif? C'était la modernisation du système de mission pour justement voir les indicateurs de gestion — vous parlez de la performance — au niveau des indicateurs de gestion.

Alors, nous sommes au mois de mai 2008, et je me retrouve avec une situation où le projet qui avait été amorcé par mes prédécesseurs a été stoppé avant que je devienne présidente. Donc, je dois réaligner et réajuster les actions que nous allons prendre pour moderniser le système de gestion. J'ai procédé à la nomination d'une vice-présidente à la modernisation. Nous avons embauché rapidement M. Serge Tremblay pour mettre en place une analyse détaillée et de voir comment on pourrait améliorer le système de mission.

Nous avons fait plusieurs interventions entre-temps au niveau de l'information de gestion. Nous avons mis en place des tableaux de suivi de gestion, un outil informatique que nous avons fait parallèlement à ça. Parce que, pour changer un système de mission, vous comprendrez, M. le député, que ça ne se fait pas en 24 heures ou en 12 mois. Donc, la première étape, c'était d'engager un directeur de l'information solide, qui pouvait faire une analyse profonde. Je l'ai fait. Parallèlement à ça, j'ai mis en place tout de suite des projets où on a pu identifier et faire le suivi des dossiers pour caractériser l'information. On a fait, donc, également la revue des rapports de gestion. Nous sommes en train de revoir tous les éléments et l'information qui est, ce qu'on appelle chez nous, le «TAQimètre», qui est un outil sur lequel le vérificateur a pu travailler et retirer de l'information de gestion.

Entre-temps, nous avons développé d'autres outils informatiques pour trouver vraiment la spécificité de l'information. On a un tableau pour les mises au rôle, pour comprendre les demandes de remise, pour avoir de l'information sur où est rendu nos dossiers. Parce que, pour pouvoir développer des plans d'action pour améliorer le rendement, l'efficacité, il faut savoir qu'est-ce qu'il y a dans nos dossiers. Alors, l'outil informatique que j'ai demandé qu'on développe et qui a été développé, qui a... s'est terminé il y a quelques mois, le suivi des dossiers et les demandes de remise, nous permet maintenant de caractériser de façon spécifique qu'est-ce qu'il y a dans notre inventaire, combien de dossiers, sur tous les dossiers qu'on a en inventaire en assurance automobile, sont vraiment prêts à être entendus, prêts à procéder devant un juge. Parce qu'il faut comprendre que ce sont les parties qui sont responsables de leurs dossiers. Alors, il se peut qu'un recours qui est déposé au tribunal soit déposé aujourd'hui, mais qu'il ne soit pas prêt à être entendu.

Donc, j'ai nommé des juges coordonnateurs pour qu'ils puissent faire le suivi de ces dossiers-là avec l'outil informatique et s'assurer de faire de la gestion d'instance, des conférences de gestion, pour s'assurer de faire progresser les dossiers. Alors, non seulement on a développé des outils parallèles en attendant que les systèmes de mission s'améliorent, mais également j'ai désigné des juges coordonnateurs pour faire de la conférence de gestion, et maintenant nous faisons énormément de gestion d'instance et nous avons même planifié une formation en gestion d'instance pour s'assurer de faire progresser les dossiers le plus possible par les juges. Et je pense que le plan d'action que nous avons

déposé et les indicateurs, les informations que je vous donne, portent fruit puisqu'on a pu quand même diminuer notre inventaire de dossiers de façon importante.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, merci, Mme la présidente. Nous allons passer maintenant au député de Beauce-Sud. M. le député.

**M. Dutil :** Merci, M. le Président, de vous rappeler l'orientation de mon comté. Je me fais appeler le député de Beauce-Nord régulièrement.

**Le Président (M. Marcoux) :** Bien, c'est parce que je connais un peu la région, M. le député.

**M. Dutil :** Oui, oui. Il y a plus de Beaucerons en dehors de la Beauce que dans la Beauce.

On avait parlé de la complexité des dossiers tout à l'heure, je vais donc vouloir revenir sur ce point-là... de la complexification, je devrais dire, parce que, si les dossiers sont complexes, mais pas plus qu'ils l'étaient avant, ça n'expliquerait pas pourquoi il y a certains retards. Mais avant d'aller à ça, je voudrais ajouter une autre question pour la présidente.

Moi, à ma connaissance, c'est assez rare qu'on voit deux juges en première instance pour une cause, là. Je comprends que c'est un tribunal spécialisé, que c'est peut-être difficile d'aller avec un seul juge, mais est-ce que ça a été envisagé de faire entendre les causes par un seul juge et peut-être d'avoir un assesseur ou un accompagnateur qui n'est pas décisionnel? Parce que, j'imagine, je me trompe peut-être, mais j'imagine que deux juges pour rendre une décision, ça doit être plus que deux fois plus long qu'un seul juge avec des assesseurs, parce qu'évidemment il faut qu'ils se concertent sur la décision qui est à rendre. Et, en Cour supérieure, en général, c'est un juge en première instance, et, au tribunal d'appel, oui, il y a plus de juges, mais toutes les causes ne s'en vont pas au tribunal d'appel, et donc, en termes d'inventaire de causes pendantes, on a peut-être une situation plus efficace que d'avoir deux juges dès la première instance. Est-ce que ça a été envisagé de procéder d'une façon différente?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, la loi prévoit de façon spécifique que le quorum doit être constitué avec deux juges administratifs qui sont nommés de façon... qui sont assignés par le vice-président. Ça, on ne peut pas s'en sortir, ce n'est pas des assesseurs. Les deux juges ont parité juridictionnelle, donc les deux doivent s'entendre et signer la décision. C'est très différent de la CLP, où il y a un juge administratif et des assesseurs qui ont un pouvoir de recommandation. Ici, les deux doivent signer, donc il est important...

**M. Dutil :** ...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Mais je vais...

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député.

**M. Dutil :** Est-ce que ce serait mieux qu'on change la loi, là? C'est...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, effectivement, j'apprécie la précision. En ce moment, on est capables de faire des quorums réduits. Quorums réduits, ça veut dire que, lorsque la question, la complexité nous le permet, on peut siéger avec juste un juge juriste. Et ce que je comprends, c'est ce que nous faisons d'ailleurs, le vice-président, Me Proulx, a augmenté le nombre de dossiers à quorums réduits. Donc, on a augmenté notre productivité dans ce sens-là.

Également, en médiation, nous avons un seul juge qui agit comme juge conciliateur, donc on peut fermer un grand nombre de dossiers avec juste une personne. Et également, en gestion d'instance, on a juste un juge qui fait de la conférence de gestion et on peut faire avancer les dossiers. Mais, effectivement, il serait agréable que la Loi sur la justice administrative soit mise à jour pour favoriser une flexibilité de la part du vice-président.

J'aimerais, à ce titre, offrir la parole au vice-président, qui est, lui, le responsable des assignations et de nous en parler avec plus de précision, si c'est possible, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. Proulx, si vous voulez...

**M. Proulx (Mathieu) :** Oui. C'est une disposition de la Loi sur la justice administrative qui nous permet de réduire ou d'augmenter quand la cause s'y prête ou que les difficultés de la cause s'y prêtent.

Alors, j'ai augmenté cette année, dans la dernière année, un peu plus les quorums réduits. Évidemment, on ne peut pas faire ça dans des matières à dimension médicale comme la Régie des rentes, la SAAQ, etc., quand il y a des aspects médicaux. Alors, ça, j'essaie de trouver une flexibilité qui me permet d'accroître le nombre de rôles. Quand un juge est seul, bien, évidemment, l'autre juge peut aller en conciliation. Il y a des médecins, maintenant, qui font de la conciliation au TAQ, qui ont été formés pour faire de la conciliation dans des matières médicales.

Également, M. le député parlait de la complexité. Oui, il y a deux matières. Je pourrais donner deux exemples de matières qui deviennent de plus en plus complexes. Nous, à la SAS, on avait toujours des causes de petite durée, petite durée de une heure, 1 h 30 min.

Dans deux matières, il y a eu une évolution ces récentes années. Les CPE, les centres de petite enfance... Et vous avez peut-être vu, là, au cours de la dernière année, il y a des causes qui ont duré une semaine, deux semaines dans ces matières-là. Alors, on ne peut pas faire d'autres rôles dans d'autres matières quand c'est des causes de longue durée.

Également, privilège de médecin... ça devient lourd, et il n'est pas rare, dans des causes de privilège de médecin, que ça devienne une semaine, deux semaines, trois semaines d'audience, parce qu'il y a une multitude de requêtes incidentes qui sont ajoutées par les procureurs, de sorte qu'une évaluation, a priori, de deux jours, trois jours d'audience, bien, malheureusement, avec le nombre de requêtes incidentes, c'est multiplié. C'est un phénomène récent, je dirais, des trois, quatre dernières années.

Et, évidemment, il y a des ajouts de compétence. Nous avons, à la SAS, 31 lois qui nous donnent des recours. Il y a eu des ajouts, notamment la certification des résidences de personnes âgées. Alors, on commence à avoir des recours dans cette matière-là, et, là encore, c'est des causes de longue durée, parce qu'il y a plusieurs témoins dans ces causes-là, et c'est complexe, et c'est nouveau, et ça va probablement jouer sur nos statistiques.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. M. le député, est-ce que...

**M. Dutil :** Oui. On est dans une société qui est complexe, mais il faut essayer... Moi, ce que je souhaiterais, c'est que peut-être qu'il y aurait lieu que le TAQ nous fasse des recommandations, fasse au gouvernement des recommandations de modification législative en fonction d'une simplification.

Là, je comprends bien qu'ils vivent avec la loi qu'ils ont, là. C'est bien normal, c'est votre rôle de respecter la loi. On ne vous demande pas de ne pas respecter la loi, mais, étant impliqués dans le quotidien du fonctionnement de cette loi-là, vous êtes certainement en mesure de faire des recommandations de simplification. Moi, je pense que le rôle des gestionnaires de nos organismes, c'est de faire des recommandations de simplification. S'ils ne le font pas, ça va se complexifier toujours. La machine, l'organisation, les organisations humaines se complexifient s'il n'y a pas quelqu'un en haut qui nous dit : Bien, il faudrait peut-être trouver une façon pas mal plus simple, et on a des idées pour le faire dans ce sens-là, et plus particulièrement dans le gouvernement. Quand on est dans le privé, le rôle d'un dirigeant, c'est constamment de simplifier, parce qu'il y a toujours quelqu'un en quelque part qui a décidé qu'il allait te compliquer la vie, là. Ça, c'est systématique, là. Si tu ne t'assois pas là le matin pour te dire : Qu'est-ce que c'est que je pourrais faire pour simplifier?, là, ça va être plus compliqué 24 heures plus tard puis, le lendemain, ça va être encore pire.

Alors, moi, je pense que le rôle de nos organismes, pas juste vous autres, le TAQ, mais le rôle de nos organismes, c'est aussi de nous suggérer de corriger des erreurs de fonctionnement, de voir de quelle façon on peut arriver à une plus grande simplification puis d'aller jusqu'à des modifications législatives et des recommandations auprès du gouvernement et du ministre qui est concerné.

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente, aviez-vous un commentaire à ajouter à...  
• (16 h 20) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Bien, j'accueille favorablement la proposition, évidemment, parce que nous sommes concernés. Et, effectivement, la Loi sur la justice administrative a des mises à jour importantes dont elle pourrait bénéficier, effectivement, sur toutes sortes de sujets.

**Le Président (M. Marcoux) :** Donc, à ce moment-là, vous pouvez en faire part au gouvernement, au ministre et...

**M. Dutil :** Avec la collaboration de l'opposition officielle.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Avez-vous une autre question, M. le député de Beauce-Sud?

**M. Dutil :** Non, ça va.

**Mme Ménard :** Est-ce qu'il me reste beaucoup de temps?

**Le Président (M. Marcoux) :** Vous pouvez... encore un trois minutes, ou comme vous voudrez, Mme la députée de Laporte.

**Mme Ménard :** D'accord, merci beaucoup. Alors, je vous salue, Mme la présidente, Mme Pagé, M. Proulx, M. Tremblay.

Écoutez, dans le rapport... J'aimerais vous parler de la gestion des remises. Alors, dans le rapport, je comprends que vous n'avez rien en place pour analyser les impacts, les effets de remise. Et, si on regarde les autres tribunaux, ils ont des outils pour faire des analyses et finalement voir les impacts et les effets que ça peut faire. Alors, ce que j'aimerais, j'aimerais vous entendre, Mme la présidente ou les gens qui vous accompagnent. Quelles sont vos intentions et quelles actions pensez-vous mettre en place pour être en mesure d'analyser les impacts des effets, là, des remises?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, le pourcentage de taux de remise qu'on connaît est dans les 23 % dans les dossiers d'assurance automobile, et ça nous préoccupe énormément. Ça nous préoccupe parce qu'on met beaucoup d'efforts avant la date pour déterminer la date de mise au rôle avec les parties pour s'assurer qu'elles soient disponibles, pour s'assurer que le dossier soit prêt à être mis au rôle. Alors, quand on voit des demandes de remise, ça désorganise beaucoup la planification, ça nous surprend, et on comprend mal que, malgré tous les efforts que nous faisons et qu'on met de l'avant, qu'il y a encore des demandes de remise.

Il faut comprendre que les demandes de remise peuvent être très variées. Ça peut être quelque chose de vraiment inattendu, une maladie, aller à l'hôpital, un décès dans la famille, ça se comprend. Les autres types de remises qu'on constate sont parfois l'avocat qui représente le requérant est appelé à un tribunal d'ordre judiciaire à la Cour d'appel, donc il demande une remise au tribunal. Ça peut être également qu'on attendait une expertise médicale puis qu'elle tarde à venir parce que le rendez-vous qui était prévu pour la partie requérante n'a pas été disponible.

Ce que j'ai demandé qu'on fasse, c'est de développer un outil informatique qui me permet de concevoir et comprendre qui demande la remise. Est-ce que c'est le requérant ou l'intimé? Combien de fois la remise a été demandée puis pour quels motifs? Et nous venons d'avoir cet outil-là, il vient d'être mis au point avec l'équipe des TI. Donc, ça, je suis très contente, ça fait à peu près un mois seulement qu'il a été mis au point. Avec l'information que nous allons analyser, nous sommes en train... J'ai déjà en main le projet d'une politique, en matière de remise du TAQ, qui vise à sensibiliser les citoyens sur l'impact des demandes de remise au tribunal, tant sur leur propre dossier... Parce que, comme vous avez pu le constater, planifier le rôle et de mettre au rôle un dossier, ça demande beaucoup de travail.

Alors, si notre planification, telle qu'elle est en ce moment, à tous les deux... elle est à tous les six mois, ça veut dire que, si quelqu'un demande une remise, c'est difficile pour nous de la remettre sur le rôle à l'intérieur des mois qui suivent. On essaie de le faire, mais ce n'est pas toujours possible vu la disponibilité restreinte des juges et des ressources. Donc, nous avons en main un projet de politique en matière de remise qui devrait être déposé, que nous pourrions vous soumettre éventuellement dans les mois qui suivent. Alors...

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci... Oui, avez-vous...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Oui, je voudrais juste peut-être finir. Ça devrait conscientiser autant les citoyens que les juges parce que les demandes de remise sont adressées au juge. Il faut se souvenir que ce sont seulement les juges qui peuvent confirmer, ou infirmer, ou accepter une demande de remise. C'est un pouvoir juridictionnel, c'est prévu à nos règles de procédure. Alors, ça, c'est quelque chose aussi dans lequel on ne peut pas trop s'immiscer, mais la politique en matière de demande de remise va conscientiser tant les citoyens que les juges sur les conséquences des décisions qu'ils prennent.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, merci. Est-ce que, Mme la députée de Montmorency, vous vouliez intervenir à ce moment-ci ou si vous préférez intervenir plus tard, pour votre deuxième partie de votre bloc?

**Mme St-Laurent :** Je peux intervenir plus tard. Et les intervenants ont 20, 30 minutes, là?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, à peu près une vingtaine de minutes. Après 10 minutes, on peut revenir à vous après, c'est comme vous voudrez.

**Mme St-Laurent :** O.K. 10 minutes. Dans 10 minutes...

**Le Président (M. Marcoux) :** Dans une vingtaine de minutes donc. Très bien.

**Mme St-Laurent :** Mes questions vont être...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, monsieur... Ça va? M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Goyer :** Oui, M. le Président. C'est plus une inquiétude que je vais formuler avec une petite histoire. Quand le gouvernement du Parti québécois a mis en place la Société de l'assurance automobile du Québec, un des problèmes qu'on rencontrait, c'est que les citoyens devaient attendre deux ans, trois ans, quatre ans avant que leur dossier soit traité. Et là on ne parle pas d'un litige en appel, mais c'étaient bien souvent des problèmes de discussion entre deux compagnies d'assurance. Et ça, ça a touché beaucoup les citoyens, dire : Ça prend trois ans après un accident d'automobile d'être compensé pour l'accident ou les blessures que j'ai obtenus.

Là, c'est certain que c'est seulement les dossiers litigieux, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'accord entre la SAAQ et l'individu qui sont apportés à votre connaissance. Mais je trouve ça inquiétant, quand je lis le rapport du vérificateur, paragraphes 109, 111 et 117, où on dit : Manque de leadership pour favoriser la diligence des parties, délai moyen de première audience fixé à 553 jours, en hausse de 37 % depuis trois ans. Et, quand je regarde plus loin, on dit que la première séance de conciliation, c'est passé de 143 jours en 2009 à 197 jours en 2011.

Ça fait que ma crainte, finalement, le problème qu'on a réglé dans les années 70 pour diminuer le temps de règlement, il nous est revenu, pour les cas litigieux, j'entends bien, ce n'est pas pour tous les cas. Alors, la dynamique est différente, mais le temps de délai est revenu en force devant nous avec un problème assez considérable.

Ma question, finalement... Vous me disiez tantôt : C'est compréhensible, dans le cas de la SAAQ, le médecin n'est pas prêt, les rapports ne sont pas complets ou la complexité de la problématique du mal de dos fait en

sorte qu'il faut attendre les répercussions. Mais, dans le cas où, le dossier, il est complet, parce que là on parle de délai énorme de 553 jours, je veux vous entendre me dire que le délai est moindre que 553 jours quand le dossier est complet. Cette information-là, je ne l'ai pas dans le rapport. Peut-être que vous, avec votre nouveau système informatique, vous allez pouvoir nous le dire. Mais les gens, si on prend l'exemple de la SAAQ, mais on pourrait prendre aussi les gens de l'aide sociale, qui sont des personnes dans une situation de pauvreté, j'imagine, d'attendre 660 jours, comme il est mentionné dans le rapport, pour avoir une révision de son dossier, c'est paniquant pour un élu du gouvernement du Québec.

Je voudrais savoir si vous avez un délai différent lorsque les dossiers sont complets, là. Ça se présente pour la SAAQ, ça, on pense, ou quelqu'un de l'aide sociale; c'est quoi, votre délai?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, quand un recours est déposé en assurance automobile, à ma connaissance, les dossiers sont très rarement complets. Alors, à partir du moment où le dossier est déposé, où le recours est déposé, on doit attendre de recevoir le dossier administratif de la Société de l'assurance automobile. Une fois que ce dossier-là nous est transmis, bien là il y a toute une procédure, il faut s'assurer que le dossier, effectivement, comme vous l'avez bien dit, est en état pour être entendu en audience. Mais, si, lors de l'analyse, on constate que ce dossier-là a des caractéristiques qui sont favorablement réglées dans le cadre d'une conciliation, on va leur envoyer une lettre et leur offrir le processus de conciliation.

Et on constate que c'est un processus que les gens aiment beaucoup et qu'ils favorisent. D'ailleurs, quand on regarde les statistiques à l'onglet 4, on a beaucoup plus de fermetures de dossier en assurance automobile par le biais de la conciliation et les règlements hors cour que dans le cadre des audiences. Les gens aiment y participer.

Une fois qu'on dépose... que cette lettre est transmise au citoyen, le dossier est pris en charge par le tribunal. Et cette lettre-là n'est pas envoyée dans les 600 quelques jours, cette lettre-là est envoyée rapidement, aussitôt que le dossier est analysé au secrétariat.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député de...

**M. Goyer :** ...Mme la présidente. Excusez-moi, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Allez, oui.

• (16 h 30) •

**M. Goyer :** Si la conciliation ne fonctionne pas, et que là je tombe sur le rôle pour l'audience devant le tribunal, est-ce que je recommence l'attente ou si j'ai un numéro de rôle, quand je suis en conciliation, que je garde quand je vais au tribunal? En d'autres termes, si ça me prend un an pour aller en conciliation, ça ne fonctionne pas, je retourne-tu à la case de départ pour aller au Tribunal du travail ou du tribunal... au niveau du rôle?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, en assurance automobile, c'est différent des autres sections, parce qu'effectivement, dans d'autres sections où il y a moins d'inventaire, on est capables de donner une date d'audience en même temps qu'une date de conciliation. En assurance automobile, pour essayer d'accélérer, puisqu'on a très peu de ressources, on a l'obligation, comme je vous ai dit au tout début, d'entendre les recours au tribunal, pas juste dans les dossiers d'assurance automobile, mais sur un ensemble de 10 000 recours qui ont été déposés à travers l'ensemble de la province avec un petit groupe de juges qui se déplacent continuellement.

Donc, pour être efficaces, on assigne rapidement à la conciliation où il y a un juge qui fait la conciliation. Et, si le dossier a des espoirs d'avancer, le juge accepte de garder ce dossier-là ouvert. Ça veut dire que, quand la conciliation commence, même s'ils ont fait une heure ou deux, ça ne veut pas dire qu'ils sont arrivés à une entente. Parfois, ça peut prendre six à sept mois pour y arriver, trois, quatre rencontres. Et les parties préfèrent ça que de dire, après une heure : On ferme le dossier puis on s'en va en audience. Alors, on a trouvé que cette appréciation du service étant concluante, on la maintient. Donc, on utilise le plus efficacement possible le temps d'audience des juges, et c'est pour ça qu'on fonctionne de cette façon-ci.

Par contre, je dois vous aviser qu'à la lecture du rapport et des discussions nous sommes en train de revoir comment on peut optimiser notre processus de conciliation et de voir comment on pourrait profiter de d'autres façons pour accentuer le délai du temps pour traiter les dossiers. Alors, il faut faire attention, évidemment, quand on fait cette analyse-là, mais on a bon espoir qu'avec nos nouveaux outils informatiques qu'on sera capables d'identifier quels genres de dossiers pourraient profiter d'une conciliation faite un peu différemment.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député de Deux-Montagnes, non? Oui, M. le député de Rouyn-Noranda—Témiscamingue.

**M. Chapadeau :** Mme la présidente, j'aimerais... Parce que j'ai vu à certains endroits, là, il semble y avoir, en tout cas, un problème au niveau des relations de travail, il semble y avoir des relations de travail tendues. Il me semble que vous n'avez pas l'air de quelqu'un qui est agressif, loin de là, assez sympathique. Mais, par contre, ce que je vois là-dedans, on parle de relations de travail tendues et on parle d'un style de gestion agressif. Donc, pouvez-vous nous en parler un peu plus de qu'est-ce qui se passe au niveau des relations de travail?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, dans les découpures de presse, on fait... on évoque des tensions au tribunal. Alors, les juges se disent insatisfaits, au Tribunal administratif, de certaines conditions qui sont reliées à leurs conditions de travail, qui sont reliées au manque d'effectifs, qui sont reliées aux compressions budgétaires. De cette insatisfaction reliée à leurs conditions de travail, ils ont décidé, en mai 2012, de faire des moyens de pression. Et, quand je dis les juges, il faut comprendre qu'il y a une association des juges administratifs du tribunal du Québec, dont je ne fais pas partie en tant que présidente, qui regroupe une majorité des juges. Ce ne sont pas tous les juges qui font partie de l'AJATAQ. Alors, l'AJATAQ, lors d'une réunion d'étude, au mois de mai...

**M. Chapadeau :** L'AJATAQ, ça, c'est...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** L'association des juges du Tribunal administratif du Québec, qui ont, par ailleurs, déposé un recours devant la Cour supérieure pour justement soutenir leurs revendications. Ils aimeraient, pour leurs conditions salariales... Ils ne sont pas satisfaits parce que, pour les mêmes fonctions, deux juges juristes qui rentrent au tribunal, en date d'aujourd'hui, peuvent avoir deux salaires différents. Le règlement de rémunération... Mais ça, c'est une des questions... c'est une des raisons pourquoi il y a des tensions. Ensuite...

**M. Chapadeau :** ...

**Le Président (M. Marcoux) :** ...peut-être pas vous interrompre. Pouvez-vous...

**M. Chapadeau :** Je ne veux pas vous interrompre. C'est juste qu'il y a deux des éléments... il y a deux éléments là-dedans. On parle, en plus de la situation, de cette situation-là, on parle d'un style de gestion agressif. Donc, c'est sur le style de gestion davantage, là, que j'aimerais que vous me parliez de...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Bien, quelle est votre question spécifique par rapport au style de gestion? Je ne comprends pas.

**M. Chapadeau :** Bien, c'est ce qu'on dénonce. On dit que vous avez un style de gestion qui n'est pas...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Bien, écoutez, moi, mon rôle, c'est de m'assurer de la bonne marche du tribunal. Alors, c'est certain que, quand des juges déposent un recours devant les tribunaux, font des représentations de type syndical, des journées d'étude durant une journée d'ordre judiciaire — ça va répondre à certaines préoccupations — je dois aviser les juges et les rappeler de leur devoir déontologique. Je dois m'assurer de la bonne marche du tribunal. J'ai rappelé les juges à leur devoir déontologique et j'ai également rappelé l'AJATAQ de leur responsabilité dans le cadre des moyens de pression. Parce qu'il faut se souvenir que les moyens de pression sont importants au tribunal. Ils ont démissionné des comités de travail. Ils ont démissionné de leur tâche de juge coordonnateur. Et vous comprendrez que, pour la gestion de l'information, c'est important pour nous d'avoir des procès-verbaux. Ils retiennent les procès-verbaux, parce qu'on n'a pas de greffier au tribunal pendant une période de quelques mois, jusqu'à ce que la décision soit transmise. Donc, ça crée évidemment des situations qui sont plus difficiles.

Mais mon rôle n'est pas d'être aimée des juges, mais de m'assurer de la bonne marche du tribunal. Et, quand on s'assure de ça, c'est que, mon rôle, c'est de m'assurer que les citoyens aient un service de qualité et de m'assurer qu'on continue à améliorer le service, puis que les causes soient entendues, puis que les conciliations aient lieu.

Alors, je ne crois pas que j'ai un style de gestion belliqueux, M. le député, au contraire. Mon passé de médiateur, je crois, m'aide à traverser cette période houleuse. Et j'espère qu'on constate que les avancées que nous avons faites dans la dernière année, malgré les tensions au sein du tribunal causées par l'insatisfaction que les juges disent avoir concernant certaines situations, démontrent qu'on gère de façon correcte le tribunal.

**Le Président (M. Marcoux) :** Ça va, M. le député? Oui. On passe maintenant du côté de l'opposition officielle. Est-ce que Mme la députée de Laporte ou M. le député d'Orford...

**Mme Ménard :** Je pense que mon collègue voulait passer maintenant.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député d'Orford.

**Mme Ménard :** Je reviendrai plus tard.

**M. Reid :** Bien, j'avais quelques questions, et vous avez donné des éléments de réponse. Donc, je vais reprendre un peu les éléments qui me préoccupaient. Et je m'excuse d'avoir été en retard, là, j'avais un rendez-vous. Parfois, quand c'est notre boss qui nous appelle, on n'a pas le choix.

Et c'est à propos de l'information de gestion. Et, moi, je dois dire qu'un des éléments qui m'a préoccupé ce matin beaucoup, quand on a parlé au Vérificateur général pour bien comprendre le rapport, c'est le fait que sur, enfin, la capacité d'audience, là, en termes de nombre de personnes, multiplié par le nombre de jours par semaine ou quelque

chose comme ça, multiplié par le nombre de semaines de travail, ça donne une capacité de traitement, et que vous n'avez pas fourni ou vous n'aviez pas, le vérificateur n'a pas pu nous le dire, d'information concernant le taux de saturation de ça, autrement dit le pourcentage d'utilisation réelle de ces heures-là, autrement dit, est-ce que c'est... et que... Et par ailleurs, dans d'autres tribunaux, ces informations-là existaient.

Donc, ça m'amène à la question. Quand on parle d'information de gestion, c'est beaucoup de choses, là. C'est des indicateurs, etc., puis il y a beaucoup des éléments et des recommandations ou des jugements qu'ont portés les vérificateurs qui touchent à des éléments d'information de gestion. Ces indicateurs sont des éléments d'information de gestion. Il y a des éléments aussi qui... Et j'étais content de vous entendre parler d'informatique, et vous me donnerez un peu plus de détails, peut-être même commencer par ça. Mais quand je voyais, par exemple... moi, j'ai fait de l'informatique dans ma carrière, là... quand je voyais 190 rapports statistiques dans le rapport du vérificateur, ça me rappelle un problème avec lequel j'ai été confronté dès le début de ma carrière, en 1973. Et généralement ce qu'on disait à ce moment-là, c'est : Arrêtez pendant deux mois de produire les rapports et vous verrez s'il y en a qui servent encore.

Parce que 190 rapports, généralement, surtout quand le vérificateur n'est pas capable de... a de la difficulté à voir la pertinence de plusieurs de ces rapports-là, ça veut dire que ça a été fait un jour puis ça n'a jamais arrêté d'être fait. Mais c'est un signe, en général, d'un système d'information, un système informatique qui n'a pas suivi l'évolution d'une organisation. Et donc vous avez, c'est ce que vous nous avez dit, vous avez repris, en tout cas, pour un certain nombre d'éléments importants... Et vous avez parlé spécifiquement, quand vous avez parlé de système informatique récent, vous avez parlé d'information de gestion très, très clairement en parlant du fait que ça vous aiderait probablement à optimiser... vous n'avez pas pris ces termes-là, mais à optimiser la question des reports et des conciliations, qu'est-ce qui devrait aller ou non en conciliation.

Je ne connais pas tout le détail du fonctionnement, mais est-ce que vous pourriez élaborer un petit peu sur cette question-là? Comment est-ce qu'un nouveau système va changer des choses que vous n'aviez pas, d'informations que vous n'aviez pas? Parce qu'il faut peut-être présumer que, si vous ne l'avez pas donné au vérificateur, vous ne l'aviez pas, cette information-là dont je parlais tantôt. Et de quelle façon est-ce que ça va changer des éléments autres que la conciliation, qui devraient avoir un impact sur ce que j'appelle la file d'attente, autrement dit, l'inventaire, ce qui n'est pas fait et ce qui retarde?

• (16 h 40) •

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, merci. Alors, il y a, je crois, trois volets à la question que vous avez posée. Au niveau de l'information de gestion, nous avons développé deux outils importants. Le premier, ça s'appelle le suivi des dossiers, qui a été, depuis quelques années, perfectionné. Il me semble que c'est depuis deux, trois mois seulement que cet outil informatique là a été finalisé pour nous permettre, de façon hebdomadaire, de connaître qu'est-ce qui se passe dans un dossier qui est en inventaire. Donc, ça, ça veut dire que les juges coordonnateurs, les juges qui sont saisis d'un dossier, les vice-présidents ont pu voir quel est l'état du dossier. Est-ce qu'il manque des documents? Est-ce qu'il y a eu trop de demandes de remise ou est-ce que, malgré le leadership qu'on a dans les conférences de gestion, les citoyens continuent à demander des remises?

Parce que ça, c'est un problème. Parfois, on dit : La remise, oui, c'est une décision juridictionnelle du juge, mais il est arrivé, dans les deux dernières années, qu'il y ait des juges qui refusent la demande de remise. Les parties en appellent, puis ça va devant la Cour supérieure, puis, à ce moment-là, la Cour supérieure dit : Puisqu'on est un tribunal administratif, on aurait dû accorder la remise. Alors là, ça retourne au tribunal, puis on accorde la remise. Donc, il y a des délais sur lesquels, même si on veut améliorer, c'est parfois très difficile.

Au niveau...

**M. Reid :** Je vous interromps une seconde.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Au niveau de l'information de gestion... Oui.

**M. Reid :** Je vous interromps une seconde.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député d'Orford.

**M. Reid :** C'est que, jusqu'à maintenant, cette information-là était colligée comment — ou elle n'était peut-être pas colligée du tout — qui permettait de prendre ces décisions-là que vous pouvez prendre maintenant?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, on a un dossier, un dossier informatique qui s'appelle le suivi des dossiers et des remises, et on vient de l'avoir, ça fait un mois.

**M. Reid :** Mais, avant ça, c'était un dossier papier, puis il n'y avait pas de...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** C'était dossier papier uniquement.

**M. Reid :** On ne colligeait pas cette information-là.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Exact. Alors, je peux vous dire qu'on a procédé à l'analyse de plusieurs systèmes de mission de tribunaux administratifs comme c'est la règle ici, au Québec, hein? Le Vérificateur général nous suggère de regarder les meilleures pratiques. Alors, il me semble que, si ma mémoire est fidèle, ma compréhension, c'est qu'il y a eu des analyses auprès de la CLP, de la CRT, de la Régie du logement, de la CPTAQ, puis il y en a un autre, dont j'oublie le nom, qui a été revu pour s'assurer de voir qu'est-ce qu'on peut prendre de ces systèmes-là.

L'analyse qui a été faite dans les derniers deux ans, les constats sont à l'effet qu'on ne peut pas utiliser ces systèmes-là tels qu'ils sont. En ce moment, on utilise une analyse qui provient du système SISTA, système informatique des informations de gestion des tribunaux administratifs. Alors, il y a une première phase qui a été évaluée par des «focus groups» et les gens à l'informatique, au tribunal, pour voir si ce système-là est intéressant. Ce système-là a été mis sur papier pour la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement. Quand nous l'avons analysé, il n'était pas encore fonctionnel, le système SISTA. Alors, nous, on a eu une analyse et, quand on a regardé l'analyse, on constatait qu'il y avait beaucoup des fonctionnalités qui ne pouvaient pas être adaptées chez nous.

Donc, on s'est dit : On va attendre avant d'investir plusieurs millions de dollars. On a décidé que nous n'allions pas investir tout de suite, on va laisser la phase d'implantation se dérouler. Et, lorsque nous aurons de l'information plus spécifique sur c'est quoi les petits bobos — parce qu'il a été implanté seulement en février dans les tribunaux dont je vous mentionne — bien, on va pouvoir constater : Est-ce que ça fonctionne? Et, si ça pouvait fonctionner chez nous, comment et de quelle manière on va le moduler?

J'aimerais céder la parole à Mme Pagé, qui travaille étroitement avec l'informatique et peut-être peut nous donner des précisions sur ça, si vous le voulez, ou vous avez...

**M. Reid :** Juste un élément de clarification.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**M. Reid :** Quand vous dites : Il y a ce système-là — et vous avez parlé tantôt d'un système qui est en fonction depuis trois semaines ou un mois — ce n'est pas le même système, là?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Non.

**M. Reid :** O.K. C'est beau. C'est beau. Continuons.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** C'est parce qu'on a le système de mission, et, parallèlement à ça, nous avons des outils informatiques. Parce que, quand je suis arrivée en 2008, j'étais consciente que le système de mission était désuet. Donc, plutôt que d'attendre que le système de mission soit modulé, j'ai procédé à faire des projets pilotes et développer des outils maison d'informatique pour justement nous permettre d'arriver aux chiffres qu'on a aujourd'hui, 2011-2012 puis 2012-2013. Parce que j'étais consciente, avec le peu de nombre de juges dont on disposait, qu'on arriverait difficilement à croître.

Puis il faut se souvenir, quand on parle des années 2009-2010 et 2010-2011 — j'aimerais vous remettre dans la situation — en 2009-2010, c'est l'année où le vice-président de la Section des affaires sociales est décédé, et ça a pris un an avant qu'il soit remplacé par M. Proulx. Donc, pendant un an, il n'y avait pas de vice-président à la Section des affaires sociales, uniquement par intérim. C'était assumé par un autre des vice-présidents parce que c'est ainsi que la loi est faite. Donc, ça aussi, c'est une belle mise à jour qu'on pourrait faire dans la loi pour pallier à cette situation.

Ensuite, en 2010-2011, il y a eu l'étude, le mandat de la commission Bastarache, et, pendant cette période-là, nous n'avons pas eu de nomination de juge jusqu'au dépôt du rapport, soit à la fin de l'année financière 2011. Alors, on comprend qu'on a été dans des situations plus difficiles, et c'est ce qui démontre une difficulté à fermer plus de dossiers que d'en ouvrir, on avait moins de juges. Dans les autres années que vous avez, on a fermé plus de dossiers.

**M. Reid :** Est-ce que j'ai encore une minute, M. le Président?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Allez.

**M. Reid :** Une courte question en deux volets, s'il vous plaît, qui... Je ne voulais pas vous interrompre, mais, en même temps, j'ai l'impression que le temps passe vite.

Vous avez un système, donc, qui commence à marcher depuis un mois, vous en avez un autre où vous allez, à un moment donné, l'arranger, le mettre en marche. Est-ce que vous pouvez nous donner des échéances pour qu'on puisse faire éventuellement le suivi avec vous? Parce que ça va être une partie de la discussion qu'on aura après la réunion.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Avec plaisir. Oui.

**M. Reid :** Alors, au niveau, par exemple, de systèmes que vous mettez en place, à quel moment, vous pensez, qu'il va donner son plein rendement? Dans six mois, dans un an?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, je vais demander à Mme Pagé de donner la précision parce que nous avons un échéancier, effectivement.

**M. Reid** : D'accord. Et même chose pour... À quel moment vous allez mettre en place un nouveau système?

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, Mme Pagé. Et ce que vous allez dire va être suivi, certainement.

**Mme Pagé (Gisèle)** : Bien, parfait. C'est parfait. Alors, messieurs, mesdames, effectivement, une visite du Vérificateur général dans nos bureaux, ça nécessite beaucoup de réflexion et ça porte à la réflexion. Ce que nous avons constaté avec l'équipe du vérificateur, Mme Lachance, c'est vrai que notre «TAQimètre», ça, c'est notre outil de statistique du tribunal. Il est jeune et il est vieux. Le tribunal a 15 ans, il date de 1998. Il produisait des rapports d'information de gestion qui étaient très pertinents à l'époque, mais maintenant il faut en arriver pour le mettre à jour. Ce que ça va impliquer, c'est une modification de notre système de traitement des dossiers, qui est notre TDD. Ça, c'est le vaisseau... c'est vraiment le cockpit, là, c'est vraiment ça, là, qu'il faut qu'on regarde.

Ce qu'on a fait pour changer pour changer le TDD — les échéanciers, je pourrai vous les déposer — on a regardé ce qui se passait...

**M. Reid** : ...c'est juste pour avoir une idée pour qu'on puisse discuter après, nous, à quel moment on aimerait vous revoir.

**Mme Pagé (Gisèle)** : Parfait. 2017.

**Le Président (M. Marcoux)** : Mais les dates sont importantes aussi parce que nous pouvons les retenir.

**M. Reid** : Oui, mais... C'est ça, mais je ne veux pas un échéancier complet avec un dépôt à côté du papier. J'aimerais ça que vous en parliez maintenant.

**Mme Pagé (Gisèle)** : O.K. Alors, quand on va regarder notre système maison avec toute la prudence que cela implique, parce que nous devons faire, comme vous l'avez dit, de façon fort appropriée, on doit faire le ménage dans nos indicateurs de gestion. Et avec notre nouvelle planification stratégique, on doit tenir compte de ce que le Vérificateur général nous demande et ce que le Protecteur du citoyen nous demande. Vous avez ça dans notre nouvelle planification stratégique. Ça, monsieur, on parle de 2013-2014.

Après ça, nous aurons le système SISTA, qui est développé, comme Mme la présidente l'a dit, par la Commission des lésions professionnelles. Ce système-là est en rodage. Il ne peut répondre que seulement qu'à neuf de nos besoins. Donc, il faut qu'on travaille avec le secrétariat du Conseil du trésor, le directeur principal de l'information, qui suit les dépenses de façon très rigoureuse. Si vous voulez un échéancier de quand on pourrait espérer avoir un nouveau TDD, un nouveau système de mission du TAQ, pensez à 2017.

Cependant, la présidente procède par des projets pilotes. Vous savez, il y a des indicateurs qu'on se doit de rendre disponibles. L'équipe du Vérificateur général l'a constaté, notre mise au rôle se fait de façon manuelle. On n'a jamais caché...

**M. Reid** : M. le Président, juste pour aller le plus rapidement...

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui. Un dernier commentaire.

**M. Reid** : Oui, c'est ça. Moi, j'aimerais... Là, vous avez donné une idée pour un système qui est en développement. Je comprends, il y a du temps et du test, etc., puis il vaut mieux le faire comme il faut, mais vous avez... Mme la présidente a donné des indications tantôt que, depuis quelques semaines, on avait un système qui était en place et qui aiderait un certain nombre de choses dont notamment les conciliations, etc., les remises. Est-ce qu'on pourrait avoir une idée quand est-ce que vous pensez, selon votre jugement, que ça, ça va avoir eu un impact mesurable sur la performance au niveau de la gestion, effectivement, de la liste d'attente — je l'appelle la liste d'attente — pour qu'on puisse penser, nous, peut-être à choisir un moment approprié pour vous demander de nous dire comment ça va?

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, Mme la présidente... Oui, Mme Pagé, allez. Oui. Excusez.

• (16 h 50) •

**Mme Pagé (Gisèle)** : Alors, vous savez, dans un premier temps, ce que Mme la présidente vient de parler, c'est le système pour la gestion des remises. Le système de gestion des remises, suite au travail de l'équipe de vérification, on s'est aperçus que nous étions mal équipés. Nous avons donné un mandat à la direction des ressources informationnelles de faire le premier tri. Nous avons eu notre rapport. Ce rapport-là va être analysé. Là, je pense que d'ici à l'automne, en septembre, nous allons avoir fait nos échantillonnages de contrôle de qualité. Dans un deuxième temps, nous pourrions aller voir le vice-président, qui fait ces assignations avec la présidente qui siège sur le comité de direction, et de leur dresser leur portrait.

Donc, Me Proulx aura ces informations-là en septembre. Donc, je vais laisser maintenant Me Proulx, parce qu'une planification ça ne se fait pas instantanément. Donc, quand, en septembre, Me Proulx aura cette caractérisation de données là, cette analyse fine là des dossiers, alors la question pourra être adressée à Me Proulx quand les effets seront visibles au niveau de sa mise au rôle, de sa planification.

**M. Proulx (Mathieu)** : ...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, en 30 secondes, Me Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Bien, écoutez...

**M. Reid :** On est en train de monopoliser le temps.

**M. Proulx (Mathieu) :** À la Section des affaires sociales, il y a deux planifications par année, deux fois six mois. La prochaine planification, qui vient d'être complétée, c'est octobre à mars 2014. Donc, avec l'évolution qu'on va connaître, là, puis les données, ça va être caractérisé, et on va pouvoir plus intervenir à la prochaine planification. C'est donc en octobre 2014.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, merci. Madame, est-ce que... Mme la députée de Montmorency.

**Mme St-Laurent :** Vous savez que la loi sur le TAQ prévoit la célérité des causes. On voit qu'il y a... entre autres, il y a des causes, les délais ont augmenté de 23 %, à 603 jours. L'assurance automobile, c'était de 717 jours. Ça fait que je vais vous dire que la loi sur le TAQ, là, est pas mal mise de côté quand je regarde ça. Et je regarde un autre rapport du Vérificateur général; le nombre de jours d'audience a été réduit de 15 % depuis 2008. Et, si on regarde depuis 2008 et on regarde aujourd'hui, il n'y a pas tellement une différence de juges. Il vous en manque, les causes qui ont augmenté, mais c'est certain que, quand, le vendredi, on n'a pas d'audience puis, le lundi matin, on n'a pas d'audience, c'est évident qu'à ce moment-là la célérité, en vertu de la loi, on la met de côté.

Et avez-vous l'intention de continuer de tenir vos formations le vendredi? Les vendredis... Je voulais vous demander, quand vous parliez des causes... Tout à l'heure, on me parlait des causes qui dureraient une semaine, deux semaines. Est-ce que ces causes-là, qui prennent une semaine et deux semaines, est-ce que les gens siègent cinq jours ou siègent trois jours et demi pour pouvoir se... je ne sais pas les autres jours, parce que, dans les autres cours, comme on sait, ils ont une semaine de délibéré sur un mois, contrairement à vous autres.

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente...

**Mme St-Laurent :** Pouvez-vous me dire comment c'est difficile?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Merci. Alors, pour rassurer Mme la députée, je la réfère une fois de plus à l'onglet 3 de notre cahier boudiné, dans lequel il y a une planification stratégique. Je vais attendre que vous puissiez y référer.

Alors, l'enjeu 1 parle d'accroître la capacité organisationnelle du Tribunal administratif du Québec. Et, si on regarde la performance du TAQ à 1.3, au niveau de l'objectif de célérité, vous serez rassurés en sachant que nous avons, dans notre planification stratégique de 2013-2017, des indicateurs qui visent à diminuer les délais moyens de la première séance de conciliation fixée, pour les dossiers fermés en conciliation, de la première audience fixée, du traitement pour les dossiers fermés. Et nous espérons pouvoir vous revoir pour vous parler de nos résultats.

Par ailleurs, si on regarde pour le deuxième volet de votre intervention, votre question concernant le temps d'audience, également à 1.2.1, on parle d'accroître le temps global d'audience. Donc, d'ici 2017, nous avons fait des calculs avec l'information que nous disposons, et il faut comprendre que, pour être capables de réussir dans notre mission de 2017, il y a plusieurs éléments qui vont être importants. Parce que, si vous regardez nos tableaux, le temps d'audience est un facteur, mais l'autre facteur, c'est le nombre de juges dont on dispose, parce que, si on n'a pas assez de juges pour entendre les dossiers, on ne peut pas les entendre. Alors, ça va être important. Notre pourcentage a été calculé en fonction du nombre de juges, et ça, ça va être important, en fonction du nombre de temps des audiences. Est-ce que, M. le vice-président, vous aimeriez compléter l'information?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Merci. Alors, Mme la députée, le maître des rôles me donne une statistique en fonction du nombre de juges. Vous savez, le nombre de rôles est fait en fonction des bassins de dossiers et du nombre de juges. Nous avons planifié 110 rôles de moins entre 2013-2014, comparativement à 2011 et 2012. Alors, c'est beaucoup de temps d'audience de moins. La difficulté, c'est le recrutement des médecins, des médecins juges à la SAS, qui ne sont pas contents des conditions salariales qui leur est fait. Et j'allume une lumière rouge ici, parce que les médecins actuels sont vieillissants, nous quittent, et ceux qu'on peut recruter sont à temps partiel, alors donc ça rend la planification encore plus difficile.

Et vous me permettez d'allumer la lumière rouge aussi en CETM. À la Commission d'examen des troubles mentaux, je peux vous dire que la situation est très sérieuse. Nous avons 13 médecins psychiatres à temps partiel. Nous n'avons aucun médecin psychiatre permanent; la dernière a démissionné en octobre 2012. Trois médecins psychiatres à temps partiel nous ont annoncé leur intention de nous quitter vers le 1er juillet prochain. Alors, je veux sonner la clochette d'alarme.

Nous sommes, la Commission d'examen des troubles mentaux du Québec, la plus grande commission d'examen au Canada. Nous avons un volume de 2 000 accusés — nous venons tout juste de passer le cap des 2 000 accusés — et j'étais à la Commission des troubles d'examen des troubles mentaux au 1er avril 1998, nous tournions aux alentours de 700 à 750 accusés. Alors, nous avons plus que doublé le nombre de dossiers à la Commission d'examen des troubles mentaux.

La situation est la suivante : le Code criminel oblige une formation de trois juges : un juge juriste qui préside, un juge psychiatre et un troisième juge qui connaît la santé mentale, qui peut être travailleur social, médecin, psychologue. Alors, à compter du 1er juillet prochain, nous sommes devant une situation où nous ne pourrions pas tous tenir nos audiences parce que nous n'aurons pas assez de médecins psychiatres. Nous réclamons plus de médecins psychiatres depuis plusieurs années, c'est récurrent, parce que nous devons former une quatrième formation en CETM obligatoirement parce que nous avons trop de volume.

Je finirais...

**Le Président (M. Marcoux) :** En terminant, M. Proulx, parce que Mme la députée voudra poser au moins une question, oui.

**Mme St-Laurent :** Écoutez, je comprends votre problème, c'est dans un domaine, mais là on parle du nombre de jours d'audience qui a été réduit de 15 %. On n'a pas diminué le personnel chez vous de 15 %. C'est certain que le vendredi, ils ne siègent pas, puis le lundi matin. Mais comment se fait-il que le nombre de jours d'audience était réduit, avec le même personnel mais plus de cas? Donc, à ce moment-là, vous savez comme moi, les cas augmentent, hein, les rôles... le nombre de personnes qui attendent, le nombre de jours augmente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, est-ce que je peux répondre?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, ce qui a été relaté, c'est concernant le temps d'audience. Nous avons des p.-v. pour les audiences.

**Une voix :** Des quoi?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Des p.-v., des procès-verbaux. Il y a des conférences de gestion, des appels de rôle, des conférences préparatoires, il y a des suivis en conciliation, qui ne sont pas des temps d'audience répertoriés de la même façon. Alors, si on voit les temps d'audience diminuer, il y a des temps de conciliation qui ont probablement augmenté. Alors, ça, ça va être des indicateurs qu'on va avoir dans les prochaines années.

Je rappelle qu'à l'onglet 3, notre planification stratégique, on vise d'augmenter de 20 % le temps global d'audience. On vise d'augmenter le nombre de dossiers fermés de 20 % et de diminuer les délais moyens. Donc, je crois que ça répond... ce sont nos prévisions.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci, Mme la présidente.

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui... non. Mme la députée.

• (17 heures) •

**Mme St-Laurent :** Oui. Ça ne répond pas, parce que là vous parlez que le nombre... Moi, je vous parle du nombre de jours d'audience réduit. Vous dites : Oui, mais il y a la conciliation, mais il y a aussi une baisse de 13 % des dossiers de conciliation, au même moment, depuis trois ans. Donc, ce n'est pas transféré, là. Il y a une baisse, depuis trois ans, des dossiers de conciliation.

Et un autre thème que je vais aborder dans la conciliation : Comment se fait-il que des gens qui vont en conciliation, ça ne marche pas, sont pénalisés, on les met en arrière dans le rôle? Et ça, je trouve ça inacceptable.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Alors... Oui? Mme la présidente, je pense, c'est une excellente question. Parce que nous en avons discuté ce matin, ça, avec le Vérificateur général, de cette question-là.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, il y a deux questions. Vous parlez du nombre de dossiers en conciliation. Nous sommes surpris. Nous vous attirons votre attention à la page... à l'onglet 5. Dans l'onglet 5, nous avons mis des tableaux qui parlent spécifiquement de la conciliation. Alors, il est important de regarder les tableaux attentivement. Alors, dans le tableau, à l'onglet 5, en haut, on parle, dans le milieu, les dossiers fermés à la suite d'une conciliation en assurance automobile. On constate qu'au fil des ans le nombre de dossiers fermés à la suite d'une conciliation augmente. On est passés de 1 242 dossiers fermés à 1 716 dossiers fermés à la suite d'une conciliation.

Alors, ensuite, le tableau en dessous, règlement et désistement ou autres, alors, ça, c'est suite à une conciliation, mais avant une date d'audience, parce qu'on a probablement donné une date d'audience. Mais, entre la conciliation, il y a peut-être eu — même s'il n'y a pas eu une entente — des pourparlers qui ont continué, ou les personnes ont décidé de se désister, ou il y a eu un règlement hors cour. Donc, comme ça ne se fait pas directement dans le cadre de la séance

de conciliation, on utilise un différent indicateur. Il est fondamental de calculer les pourcentages de dossiers fermés. Alors, entre 2011 et 2012 à 2012 à 2013, on a augmenté de 8,8 % notre variable annuelle de dossiers fermés. Ensuite, on regarde la conséquence des processus de conciliation et autres, on est passés...

**Le Président (M. Marcoux) :** ...je ne voudrais pas vous interrompre. Brièvement, puis une dernière question.

**Mme St-Laurent :** ...quel que soit ce que vous dites dans vos chiffres, le vérificateur, il a quand même constaté qu'il y avait une baisse de 13 % des dossiers traités en conciliation depuis trois ans.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, ce que nous avons fait... Alors, merci de poser la question, alors je comprends plus la précision qu'il faut que j'amène. C'est que nous avons moins de dossiers qui vont en conciliation que dans le passé, mais pour une raison très spécifique : c'est que, quand on a plusieurs dossiers qui vont en conciliation sans avoir identifié des cas de nature, ce que j'avais identifié tout à l'heure comme étant les caractéristiques qui sont favorables à un dossier pour se régler en conciliation, ça veut dire qu'on met beaucoup de dossiers en conciliation sur le rôle, mais il n'y en a pas autant qui se règlent, proportionnellement au nombre de dossiers qui sont présentés.

Alors, avec l'assurance automobile et les constats au tribunal, de voir quels genres de recours qui sont plus faciles à régler dans le cadre de la conciliation, on a délimité le type de dossier. Donc, lorsqu'un dossier est ouvert au secrétariat, il y a une analyse qui est faite et on détermine est-ce qu'on envoie une lettre pour offrir la conciliation. Donc, il y a moins de dossiers qui rentrent en conciliation, mais il y en a plus qui se ferment.

Alors, je vais vous référer à deux colonnes importantes pour valider ce que je viens de vous dire. Alors, si on regarde en 2011-2012, on a... nombre de dossiers inscrits au processus de conciliation, il y en a 1 759. Donc, il y en a quand même plusieurs qui ont accepté la lettre d'invitation. Sur ça, il y en a eu 1 054 de... 1 577 de dossiers fermés en conciliation. Donc, c'est quand même un bon taux de succès. Et, si on regarde l'année 2012-2013, on a 1 542 qui ont été inscrits en conciliation, mais on en a fermé plus. Alors, je m'explique : on en a fermé 1 716 à la suite de la conciliation. Donc, on ferme plus de dossiers et on ne fait pas perdre le temps des gens, puis on ne leur crée pas d'espoir. Parce que c'est des êtres humains qu'on a, ce n'est pas juste des statistiques qu'on a devant nous, on a des êtres humains qui ont vécu des drames d'assurance... d'accident de la route. Et donc on essaie de les traiter pour que — tout avec un traitement de célérité — ils se sentent respectés dans les processus. Donc, quand un processus de conciliation commence, ça ne veut pas dire qu'il va y avoir une entente dans la journée même, mais on garde le dossier ouvert, et les parties ont la chance d'avoir un juge qui va être disponible pour eux jusqu'à ce qu'ils arrivent à leur entente.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci, Mme la présidente. Maintenant, je vais passer la parole au député de Sherbrooke. Et je voudrais simplement rappeler aussi, si jamais le Vérificateur général veut intervenir, vous êtes toujours bienvenu. Donc, je pense qu'il faut le redire, là. Mais soyez bien à l'aise.

**M. Samson (Michel) :** Merci, M. le Président. Je vais saisir la balle au bond, si vous le permettez. Je veux juste clarifier sur notre constat à l'égard des conciliations. Lorsqu'on dit qu'il y a une baisse de 13 % des dossiers traités en conciliation depuis trois ans, en fait, Mme la présidente nous a parlé des dossiers d'assurance automobile, mais nous, notre constat a une portée beaucoup plus large, il couvre l'ensemble du secteur des affaires sociales et non pas uniquement les dossiers d'assurance automobile. Peut-être qu'en assurance automobile il y a vraiment eu, peut-être, une diminution, tel qu'elle nous le démontre dans ses documents, mais nous, le constat était plus large, là, c'était pour tous les dossiers des affaires sociales. Je voulais peut-être apporter cette précision-là.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Et, s'il y en a d'autres, vous pouvez intervenir, M. le vérificateur. M. le député de Sherbrooke.

**M. Cardin :** Oui, M. le Président. Bien, bonjour, tout le monde du Vérificateur général et sa compagnie, ainsi que les gens des tribunaux administratifs. Vous êtes un tout et un élément en même temps, parce qu'il y a une multitude de tribunaux, hein, administratifs, et vous, vous portez le nom directement de Tribunal administratif. Ça fait quand même... C'est pour ça qu'au début j'étais mélangé un petit peu, mais je me suis quand même repris assez rapidement.

Je voudrais revenir sur des éléments qui ont été discutés tantôt avec mon collègue au sujet de l'Association des juges administratifs, qui n'était pas tellement gentil avec vous. Et ils ont fait, à un moment donné... ils ont cité un avis dans le journal, à un moment donné, qu'ils avaient reçu d'un avocat et qui précisait que, et je cite : «...le remboursement des dépenses d'avocat d'un membre est "exceptionnel", et n'est possible que lorsque le juge doit défendre "véritablement et uniquement" sa fonction.» Vous nous aviez dit ça tantôt et vous nous aviez dit aussi que vous étiez... vous aviez le pouvoir de statuer à l'effet d'engager des avocats et des frais pour défendre une telle situation de quelqu'un qui serait vraiment attaqué, là, dans sa fonction. Et on nous dit que, par contre, si c'était au niveau personnel, ça devrait être défrayé par la personne, le juge qui se dit attaqué.

Mais il y a eu aussi... Dans le même article, on nous dit qu'il y en a qui prétendaient... ou il y avait des sources qui confient qu'il y a une forte présomption que la cause payée par les fonds publics concernait Me de Kavo... — «de Kovachich», qu'on dit? — ...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** ...de Kovachich.

**M. Cardin :** ...de Kovachich elle-même.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** ... dire que c'est Beauceron parce que ma mère est Beauceronne, mais ça ne fait pas...

**M. Cardin :** ...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Un autre Beauceron qui est de l'extérieur de la Beauce.

**M. Cardin :** Donc, à ce moment-là, je me disais... En voyant cette citation-là, je me disais : Advenant le fait... Vous êtes la présidente, et, advenant le fait que c'est vous qui seriez visée, attaquée, comme on a le sentiment que vous l'êtes par l'Association des juges administratifs, est-ce que vous seriez toujours, je dirais, légitimée à prendre la décision vous-même d'engager des frais pour la défense ou si vous auriez besoin d'être entérinée dans le choix?

**Le Président (M. Marcoux) :** Est-ce que vous avez complété votre question?

**M. Cardin :** Oui.

**Le Président (M. Marcoux) :** O.K. Oui, Mme la présidente.

• (17 h 10) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, votre question est hypothétique, évidemment, puisqu'on est sous les ordonnances d'anonymat et de non-publication, et tout. Alors, si j'avais à vous répondre de façon hypothétique, la loi est ainsi faite, et ça serait un élément à améliorer dans la Loi sur la justice administrative, je vous le concède. Et effectivement, dans les recommandations de mise à jour de la loi, ça serait quelque chose, mais, pour l'instant, la loi est ainsi faite.

Et, de façon hypothétique, si c'était une situation qui s'aurait être, je dois vous dire que, considérant le statut des choses... Parce qu'il faut que je vous dise que j'ai une information qui confirme que je n'ai pas à demander d'autorisation, de fait que le tribunal est indépendant et que nous ne sommes pas liés à autre... à être soumis, plutôt, aux directives, aux barèmes des honoraires. Pour me conforter dans ma décision, j'aurais communiqué au Secrétariat des emplois supérieurs.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui.

**M. Cardin :** ...

**Le Président (M. Marcoux) :** Pardon. Oui, allez, M. le député.

**M. Cardin :** Merci, M. le Président. Je change de sujet. Le Protecteur du citoyen, si je prends son numéro 2 dans sa présentation, la problématique concernant l'inventaire et les délais moyens de traitement pour les dossiers en matière d'assurance automobile, comme elle le dit et comme vous l'avez dit tantôt, parce que, là, on parle beaucoup de statistiques, de chiffres... Mais en arrière de ça, là, il y a des personnes, et puis moi, c'est souvent ça qui me préoccupe le plus aussi. C'est les personnes qui, souvent, souffrent et subissent des situations précaires. Puis je cite la Protectrice des citoyens : « Dans de nombreux cas, ces personnes éprouvent des difficultés financières à la suite d'une décision ayant pour conséquence la cessation ou le refus d'une indemnité de remplacement de revenu, et elles espèrent une décision du [TAQ] en leur faveur. Ce dernier doit [donc] être en mesure de traiter et de régler leurs demandes le plus rapidement possible. »

Et justement ça va dans le sens aussi des recommandations du Vérificateur général. Si on regarde, dans les 15 recommandations, il y en a 11, spécifiquement, qui touchent le TAQ. Et, si on prend la sixième, par exemple, qui... on qualifie de performance : « Prendre les mesures nécessaires pour diminuer les délais de traitement et l'inventaire afin d'améliorer la célérité. » Et effectivement c'est justement pour répondre aux situations les plus précaires, et puis les gens, malheureusement, vivent des situations qu'on ne saurait nous-mêmes probablement tolérer. Et je cherche mon livre...

Et vous avez... Donc, si on regarde l'ensemble des dossiers comme tels, pour peut-être accélérer, vous nous en proposez à l'intérieur de votre plan stratégique et qui sont... Quand vous dites « augmenter le nombre de dossiers fermés », effectivement, ça peut nous donner comme information, c'est que vous les réglez, que vous les fermez. Mais c'est une autre question que je me posais, ça. Des dossiers fermés, le délai est tellement long, ça veut dire... c'est peut-être aussi parce qu'il y a des gens, à force d'attendre, bien, ils en sont morts ou presque. Et puis... Non, mais, dans les dossiers fermés, vous n'avez pas seulement des cas que vous avez réglés ou bien si c'est des gens qui ont dit : Je suis tanné, là, je suis épuisé...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Non, non. Les dossiers fermés, c'est suite au processus, soit d'une audience, d'une gestion d'instance, une conciliation ou même juste des pourparlers à l'extérieur du tribunal; ça peut être un règlement hors cour. Donc, il y a plusieurs sources, là, qui font qu'un dossier se ferme. Mais, à ma connaissance, sur le lot des 4 000 ou 5 000 dossiers en assurance automobile plus spécifiquement, il y a peut-être un ou deux dossiers de personnes qui décèdent, mais, à ma connaissance, je ne suis pas informée de ça. Peut-être M. Proulx peut répondre à ça.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Bien, nous avons la procédure par préséance. Si, évidemment, un requérant, un accidenté de la route se manifestait pour... et c'est ce qui s'est produit en décembre dernier. Une dame, une accidentée de

la route avait eu un pronostic, un diagnostic assez malheureux et elle voulait compléter son dossier avant l'échéance, avant de mourir. Et là j'ai tout de suite demandé l'inscription au rôle de conciliation, et il y a eu une entente, et ça a été agréable pour toutes les parties, autant la Société d'assurance automobile que pour cette dame-là.

Alors, dès que je suis saisi d'une situation qui est pressante, urgente — habituellement, c'est dans des dossiers humanitaires — alors c'est sûr que nous traitons ça avec célérité, la plus grande célérité. Nous avons, voilà un an et demi, lors d'une planification semestrielle, eu un rôle prioritaire dossiers SAAQ Montréal, un rôle prioritaire dossiers SAAQ Québec, et finalement nous avons été obligés de placer à ces deux rôles d'audience là des dossiers réguliers, parce que, les semaines de ces audiences-là, peut-être qu'il est trop tard pour les gens. Alors, c'est du cas par cas. Et on comprend la situation désastreuse, la grande précarité de ces personnes-là. Les juges en sont bien conscients et collaborent volontiers, là.

**M. Cardin :** Dans une autre recommandation, c'était de « revoir le processus de mise au rôle afin de mettre les recours au rôle rapidement et d'utiliser davantage le temps d'audience disponible des commissaires ou des membres ». Donc, dès que vous recevez un dossier, on peut le mettre directement dans le système. Et puis, si les gens vont en conciliation, ils pourraient aussi en même temps être mis dans le système pour ne pas repartir à zéro si jamais la conciliation n'aboutit pas et qu'après ça ils recommencent.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** C'est certainement quelque chose à améliorer. Nous avons, dans la mesure... dans l'enjeu 2 de notre plan stratégique, de revoir les règles de mise au rôle. On veut... Et on s'est donné un échéancier : 80 % d'ici 2017. Et ça, ça demande une très grande concertation chez nous, parce que les techniciens du secrétariat fixent les dossiers en conciliation ou en audience selon ces règles de mise au rôle, là. Et il y a des règles de mise au rôle pour chacune des matières, alors, comme nous avons plus d'une centaine de recours, c'est très exigeant, ce processus-là. Mais évidemment on va le faire parce qu'on est intéressés de s'améliorer.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Est-ce que je peux faire un complément d'information?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Dans ce qu'on appelle la mise au rôle, on a quand même, depuis le rapport du vérificateur, dans notre plan d'action, modifié certaines actions de mise au rôle, puisque nous avons fait des quorums réduits en nombre supérieur que d'habitude. Donc, on a modifié ça, on a utilisé des projets, on a mis en place des projets pilotes. Et, avec l'assurance automobile, on a travaillé sur les 800 plus vieux dossiers de la région de Montréal pour essayer d'en faire l'analyse et de voir est-ce qu'on est capables de régler plus rapidement ces dossiers-là. Et, si on a des demandes de remise et qu'on a le temps pour remplacer le dossier qui sera manquant sur le rôle — ça veut dire au moins quatre semaines, et donc l'utilisation de notre politique s'en vient urgente — on est capables à ce moment-là de pouvoir remplacer le dossier qui sera remis par un autre dossier. Donc, même de façon intérimaire, on a commencé à moduler nos règles de mise au rôle pour répondre à cette préoccupation-là. Mais, pour faire une planification d'envergure, une remise... une nouvelle planification de mise au rôle, on va travailler, comme le vice-président vient de vous le dire.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Ça va?

**M. Cardin :** Oui, ça va. J'ai dépassé.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, mais... Non, non, non. Je vais... Écoutez, là, il n'y a pas de problème. Mais avant, peut-être, de passer la parole — c'est le député d'Orford — simplement poursuivre sur la question qui a été posée par le député de Sherbrooke concernant les changements de règles de mise au rôle. Moi, je dois vous avouer, là, que je trouve ça très long, 2017. On dit : 80 % de ça, là, optimiser les règles de mise au rôle, là, 80 % d'ici 2017. Nous sommes en 2013. Quatre ans! Bien honnêtement, là, je me dis... Et je comprends, vous nous dites, il y a 100...

**Une voix :** 100 matières.

**Le Président (M. Marcoux) :** ...100 matières, mais j'imagine que, dans les 100, là, il doit y en avoir 50 où vous avez plus de volume, et je dis : Pourquoi il n'est pas possible, il me semble, d'accélérer pour le nombre le plus élevé et d'aller plus rapidement? Je dois vous avouer, moi, je trouve ça très long, 80 % d'ici 2017.

• (17 h 20) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Écoutez, on a commencé à modifier nos règles de mise au rôle, comme je viens de l'expliquer à M. le député. On a même rajouté des rôles mixtes en région pour être plus efficaces. Alors, quand un juge s'en va sur un rôle d'audience traditionnellement, comme ils sont formés pour faire de la conciliation, on fait des rôles qu'on appelle mixtes : audience et conciliation. Donc, on s'assure de maximiser notre temps en région. Il faut comprendre qu'effectivement on vise avant 2017. 2017, c'est la date ultime. Mais, comme le vice-président l'a dit, pour changer des règles de mise au rôle, quand on a un gros volume de dossiers qui rentrent avec des lois mixtes, des bancs mixtes, il y a une certaine stabilité qu'il faut avoir pour être en mesure que les intimés nous suivent aussi. Alors, il y a tout un... il y a beaucoup d'éléments à considérer. Je ne pense pas que ça va prendre quatre ans pour changer nos règles de mise au

rôle. On a commencé à les travailler, à les revoir, en ce moment. Puis ce qu'on veut voir, c'est comment les projets pilotes, notre plan d'action qu'on a déposé est concluant.

Si on voit... Parce qu'on a fait des projets de gestion aussi, des gestions d'audience, et on va faire l'analyse de ça. Le projet de gestion d'audience porte sur six mois. Quand on va faire l'analyse des résultats de ça — parce que c'était une des questions de M. le député de Beauce, c'est le fait qu'une fois qu'on a fait un projet pilote, ça porte sur six mois, on se souvient que la planification doit être faite deux fois par année — on va faire l'analyse de est-ce que c'est efficace ou pas, notre gestion d'instance. Une fois qu'on a fait l'analyse de ça, on en tire des conclusions. On veut modifier la mise au rôle, mais ça va nous remettre, nécessairement, à six mois ou un an plus tard. Ça, c'est... ce n'est pas aussi facile que se virer avec une mobylette sur un dix cennes, changer les mises au rôle, je dois vous dire, mais on va faire tout notre possible pour y arriver le plus rapidement possible.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le...

**M. Reid :** ...rapidement, s'il vous plaît.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, le député d'Orford.

**M. Reid :** Ce qui m'inquiète le plus, ce n'est pas quelque chose qui prend quatre ans, parce que... ce que je ne comprends pas, tous les mécanismes, ça a l'air compliqué. Ce qui me fatigue un petit peu, je dois vous le dire, c'est que, quand on dit que ça va être dans quatre ans, si on ne mesure pas avant quatre ans, on peut avoir un mautadit problème, parce que, dans quatre ans, on peut avoir un constat d'échec, puis on n'a rien fait pendant quatre ans. Autrement dit, vous avez sûrement ou vous devriez avoir des mesures qui nous permettent de savoir — dans six mois, dans 12 mois, dans 24 mois — si ça va arriver en 2017. Et moi, c'est ça qui m'inquiète, puis ma question tantôt, elle était exactement là-dessus. Alors, que ça soit peut-être plus tard ou autrement, ça serait intéressant de nous donner une idée de quand est-ce qu'il y aura des mesures qui peuvent être prises, et qu'on puisse vous demander des comptes pour savoir si c'est dans la bonne direction. Alors, c'est un commentaire plus qu'une question, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Oui, alors... Oui, Mme la députée de Laporte.

**Mme Ménard :** J'ai demandé à mon collègue de me laisser passer avant lui. Alors, c'est toujours... Toujours sur le même sujet, là, quand on... Ici, je vois «doter le tribunal d'un tableau de bord de gestion», et ça, à 100 % en 2015. Et là c'est à mon tour de vous demander... Je trouve ça loin, je ne le sais pas, là, un tableau de bord, il me semble que c'est long. Pouvez-vous me... Qu'est-ce qui va se passer, là, jusqu'à 2015, là, qu'est-ce que vous allez faire?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** C'est qu'on a commencé...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** On a déjà commencé nos travaux. C'est que, naturellement, pour avoir des indicateurs, il faut qu'on ait des outils informatiques qui nous permettent de lire adéquatement les informations qu'on veut avoir. Je dois vous dire que, quand je suis arrivée en 2008, on ne les avait pas. On a commencé à faire, de façon parallèle, avant que le système de mission total soit modifié... Au moins, on a développé des outils informatiques. Ils viennent d'être mis en place, on va commencer à analyser les données. Alors, avec l'analyse, on va pouvoir... et le plan d'action qu'on vient de déposer, on va pouvoir faire des constats et planifier adéquatement. Donc, ça, ça va être sur les 12 prochains mois.

Une fois qu'on a fait cette analyse et ces constats, de faire une nouvelle planification et d'espérer d'avoir des résultats concrets, bien, ça va être dans les 24... non, dans les 12 premiers mois qui vont suivre, parce que nos planifications sont faites deux fois dans l'année. Donc, j'ai bon espoir qu'on va arriver avant les dates, mais ça, c'est les dates les plus loin. Mais sachez qu'on a déjà commencé sur plusieurs de ces travaux-là, sinon on ne serait pas capables de le mettre dans la planification. Parce qu'on me dit que, d'habitude, quand on fait une planification stratégique, il faut s'assurer qu'on ait le contrôle sur les éléments qui la composent pour être capables d'atteindre les objectifs. Or, on nous demande de mettre des cibles sur des éléments dont nous n'avons pas le contrôle.

Il faut se souvenir de ça aussi, parce qu'on est un tribunal avec des fonctions juridictionnelles, puis, en bout de ligne, la mission, c'est de rendre des décisions, c'est de régler des litiges, rapidement, et nous n'avons pas le contrôle toujours sur le rapidement. Pourquoi? Parce que les dossiers ont des externalités dont nous ne contrôlons pas, que ça soit pour toutes sortes de raisons. Donc, nous faisons tout ce que nous pouvons avec un nombre réduit de juges dans les circonstances actuelles. Mais nous sommes conscients de l'importance de cette mission-là, et c'est pour ça qu'on fait tout ce qu'on peut. On ne ménage aucun effort, je peux vous assurer.

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente, non, je n'en doute pas. Cependant, nous avons l'impression que ça va plus vite du côté de la Commission des lésions professionnelles et de la Commission des relations du travail, et que, selon le vérificateur, qu'ils fixent des cibles, et je comprends qu'ils ne les atteignent pas toujours, mais ça permet de faire une sorte de comparaison ou de «benchmarking» par rapport aux objectifs... Peut-être que je suis dans le champ gauche, là, mais il me semble que, si nous ne fixons pas de cible, nous travaillons un peu dans l'inconnu.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, effectivement. C'est pour ça que, sous ma gestion, je me suis assurée que la planification stratégique que nous déposons... Parce qu'en 2008, quand je suis arrivée comme présidente, nous avons une planification stratégique qui venait d'être déposée quelques mois auparavant, donc nous avons travaillé avec une planification stratégique qui ne comportait pas de cible. Nous avons modifié cette façon de faire là. Alors, effectivement, d'avoir des cibles, c'est fondamental, et je suis tout à fait de cet avis. Alors, on espère.

Mais je dois mentionner qu'à la décharge... Et je dois faire une nuance et un bémol, la CLP, ils n'ont pas autant de lois différentes pour faire la mise au rôle. Ils ont des bureaux régionalisés, ils ont plus de nombres de juges et ils ont des assesseurs, ils ont des moyens différents. Et la CRT, c'est la même chose. Parce que, si on regarde le nombre de juges dont ils disposent, et particulièrement dans la section des affaires sociales, ils doivent siéger à deux. Avec le volume de dossiers qui sont ouverts, on n'a pas autant de ressources que ces autres tribunaux-là, proportionnellement parlant.

Alors, je pense que c'est important quand même d'apporter ces nuances-là, sans pour autant dire qu'on ne fera pas tout ce qu'il faut pour atteindre les cibles qu'on s'est données.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le député de Beauce-Sud.

**M. Dutil :** Alors, M. le Président, merci...

**Le Président (M. Marcoux) :** Je m'excuse de vous avoir coupé la parole.

**M. Dutil :** Non, non, il n'y a aucun problème, M. le Président; de vous, j'accepte tout, comme vous le savez. Vous êtes tellement raisonnable.

Dans ce qui s'est passé...

**Des voix :** Ha, ha, ha!

**M. Dutil :** Dans ce qui s'est passé... Il faut faire attention au président, c'est lui qui mène, hein? Dans ce qui s'est passé... Dans ce que vous nous avez mentionné tout à l'heure sur les troubles mentaux, ça prend trois juges — moi, je... c'est plus une remarque qu'une question, là — et vous nous avez parlé de la disposition des ressources humaines qui est décroissante, et vous ne pensez pas pouvoir les avoir. Vous nous avez parlé des coupures budgétaires. Je pense qu'on illustre parfois que... on dit souvent : Le mieux est l'ennemi du bien, et la pire injustice, à mon avis, ce n'est pas d'avoir une décision qui ne fasse pas notre affaire, c'est de ne pas avoir de décision. Je pense que, pour le citoyen qui est là, là, il préférerait avoir une décision plus rapide qu'il va critiquer tout de suite que d'avoir une décision dans trois ans qu'il va critiquer de toute façon si elle ne fait pas son affaire, mais il va critiquer aussi le délai que ça aura pris.

Et, dans les recommandations que vous pourriez faire au ministre, peut-être d'accepter que ce soit moins parfait. Il y a toujours, de toute façon, une instance en appel. Puis d'avoir un juge au lieu de trois, ou deux juges au lieu de trois, ou une façon d'organiser d'une façon différente, ou une superinfirmière au lieu d'un médecin, ou je ne sais quoi, mais ce dont je parle, c'est que, si la qualité, c'est de swigner la balle de baseball avec la meilleure swing du monde, mais qu'elle est rendue dans la mite du catcheur, c'est fini, vous ne la frapperez pas, la balle. C'est ça que je veux dire. Je veux dire, il arrive, à un moment donné, où il faut être un petit peu moins... Il faut tenir compte de la disponibilité des ressources, puis vous nous avez fait une démonstration qu'elles ne sont pas là, ni les ressources humaines ni les ressources budgétaires.

Moi, je ne suis pas sûr que, demain matin, vous allez aller au Trésor, vous allez obtenir davantage de ressources budgétaires, puis je ne suis pas sûr que vous allez aller vis-à-vis les psychiatres, vous allez obtenir davantage de ressources de psychiatres. Et il reste quoi, comme solution? De s'asseoir et de dire : Malheureusement, les décisions vont pendre 1 000 jours au lieu de 700 jours? Je ne pense pas. Moi, je pense qu'il faut trouver une façon — peut-être moins parfaite, mais qui sera bien — de prendre des décisions plus rapidement.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, effectivement, la loi prévoit, en Commission d'examen des troubles mentaux de façon plus spécifique, que le banc doit être composé d'un psychiatre, d'un juge juriste qui fait partie des juges juristes qui vont également siéger en assurance automobile à l'occasion — donc il faut s'assurer qu'il soit disponible — et d'un autre membre, qui est souvent un travailleur social ou un psychologue. Je peux vous dire qu'on vient... pour une autre fois, on fait des concours, des appels de candidatures pour des psychiatres de façon régulière au tribunal, ça demande beaucoup d'énergie, ça coûte des sous, et, dans le dernier appel de candidatures, on a reçu une candidature en psychiatre.

Alors, on a un plan B. Alors, je vais passer la parole à notre président de la Commission d'examen des troubles mentaux, parce qu'effectivement ça a été ma préoccupation quand j'ai vu ça, et je lui ai dit : C'est quoi, notre plan D? Alors, c'est un phénomène, par contre, que je dois vous dire, qui est important et que peut-être qu'on peut répondre, comme vous dites, dans une modification législative pour avoir autre qu'un psychiatre sur l'étage. Alors, je passe la parole à M. Proulx.

• (17 h 30) •

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Brièvement, Me Proulx.

**M. Proulx (Mathieu) :** Premièrement, c'est le chapitre 20.1 du Code criminel qui prévoit la création de commissions d'examen dans chaque province du Canada, et la difficulté de changer, c'est que c'est une loi fédérale.

Alors, je voudrais que... je m'en voudrais que je ne vous informe pas des impacts, là, de ce qui s'en vient. Il y a une dimension de sécurité publique ici parce que ce sont des personnes dangereuses, hein? Nos accusés en CETM, c'est des personnes dangereuses. Nous serons dans l'impossibilité de tenir plusieurs audiences CETM ou LPP au cours de l'été, à l'automne. Cela va entraîner un non-respect de droits fondamentaux des accusés, notamment, dans certains cas, la détention illégale pour certains d'entre eux. Le non-respect des délais inscrits au Code criminel et à la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou autrui, ça, c'est les fameuses gardes en établissement, ça, c'est de juridiction provinciale.

Le refoulement, dans les hôpitaux, de ces individus-là qui vont accaparer des lits pour certains, la désorganisation des rôles d'audience et l'impossibilité de fixer dans des cas médiatisés... Nous recevons, depuis quelques années, des cas très médiatisés, et on a des difficultés à trouver une date pour les procureurs, pour la couronne, etc. Ici, nous n'avons à peu près pas de psychiatres. Alors, je voulais vous...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Le plan B, le plan B.

**M. Proulx (Mathieu) :** Le plan B, nous...

**Le Président (M. Marcoux) :** Nous allons peut-être revenir parce que... Je m'excuse, mais je vais passer la parole au député de Deux-Montagnes.

**M. Goyer :** Oui. Vous permettez, M. le Président? Je ne veux pas vous prendre à dépourvu, Mme la présidente. M. le Président, dans *La Presse* du vendredi 22 juin, on cite *Crise informatique au Tribunal administratif du Québec*, alors qu'on parle de système informatique qui va peut-être sauver la donne des dossiers à traiter. Là, on parle de crise, crise financière, en fait, parce qu'on prévoyait 10 millions de dépenses puis on est rendus à 20 millions, il y a 11 mois.

J'aimerais ça savoir, des propos de la présidente, qu'est-ce qu'il en est à ce sujet-là, où on en est rendus, si effectivement la crise annoncée dans le journal *La Presse*, il y a 11 mois, est effective ou pas.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Moi, je vais vous rassurer tous à la commission, il n'y a pas de crise informatique au tribunal. Au contraire, ça va très bien. Nous sommes à l'intérieur de nos budgets, nous sommes à l'intérieur, et on répond à nos échéanciers. Nos relations sont excellentes avec le DPI, et je voudrais vous dire que c'est peut-être une crise...

**Une voix :** Le DPI étant...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Le directeur principal de l'information, excusez-moi, et c'est plutôt une crise médiatique qu'une crise informatique. Et je vais céder la parole à Mme Pagé, qui va vous donner plus de précisions sur la situation.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme Pagé.

**Mme Pagé (Gisèle) :** M. le Président, alors, effectivement, je confirme, comme la présidente vient de le dire, que, la crise, elle était médiatique, elle n'était pas actualisée au Tribunal administratif du Québec. Pourquoi? Nous avons cinq projets informatiques dans lesquels nous avons établi lors de la publication dans le plan annuel des ressources informationnelles. Donc, nous avons annoncé, pour la mise à jour de nos salles de serveurs et l'infrastructure de nos réseaux, 900 000 \$. On a annoncé une dépense totale, à ce jour, de 623 800 \$ pour une réalisation de projets de 54 %. Exactement pareil pour le procès-verbal électronique, on a dit : on va dépenser 645 000 \$ et... On avait projeté dépenser 645 000 \$ puis, à ce jour, on en a dépensé 277 000 \$.

**Une voix :** Donc, ça fonctionne.

**Mme Pagé (Gisèle) :** Bien oui. On a 31 % de notre projet dépensé. Ce qui est arrivé malheureusement, c'est que le journaliste a fait une règle de trois et il s'est trompé. Donc, il a pris des projets qui avaient une réalisation très, très grande puis il a dit : Oops! Je multiplie. Il a oublié de regarder l'état de réalisation des projets.

Je vous donne un exemple très concret. Une salle informatique, quand vous avez acheté les serveurs, la principale dépense d'équipement, elle est réalisée. C'est 500 000 \$, ça. Même si on a 21 % de réalisés dans notre projet, on ne le rajoutera plus, l'année prochaine, notre 500 000 \$. Donc, il est faux de dire qu'on s'en allait dans le mur en multipliant par 50 % le coût de nos projets.

Vous savez que cet article-là — dommage, il est parti — nous avons eu beaucoup d'appels gouvernementaux, notamment du Secrétariat du Conseil du trésor. Nous avons eu à rassurer les autorités, nous avons eu à rassurer le Conseil du trésor et tout va bien au tribunal. Quand nous avons fait notre dernière planification des ressources informationnelles, qui va vous être rendue de façon publique sur le site du Conseil du trésor, tous nos projets sont au vert. Aucun risque n'a été identifié, pas par le tribunal, par le directeur principal de l'information. Vous savez qu'il suit ces projets de façon assez suivie.

Gestion du dossier numérique, 1,1 million planifié, 786 000 \$ de dépensés, pour un taux de réalisation de 50 %... 51 %. Donc, après ça, on en arrive sur notre révision «TAQimètre» et information de gestion. Ce qu'on a planifié est exactement ce qu'on a fait.

Donc, je ne sais pas si je vous rassure, mais, vous savez, parfois, les crises journalistiques, médiatiques sont très puissantes, mais la réalité est fort différente.

**M. Goyer :** M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, M. le député.

**M. Goyer :** Je souhaitais poser la question de vive voix. Comme ça, on est direct, hein?

**Une voix :** ...

**M. Goyer :** Moi, je vous prends sur parole, madame, et je suis rassuré de voir que, d'une part, on rentre dans les coûts, puis, deuxièmement, on va être plus efficaces. C'est parfait. Quels sont les critères...

**Le Président (M. Marcoux) :** Excusez. Vous vouliez ajouter...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** J'aimerais compléter, si je peux, l'information que Mme Pagé vient de dire. Ça va très bien. On a même numérisé tous les dossiers de Commission d'examen des troubles mentaux, sachant qu'on avait une pénurie de ressources puis qu'on ne pouvait pas passer des, je vais utiliser le mot ETC, des employés au tribunal à faire des photocopies. On a numérisé 2 000 dossiers de façon intelligente — quand je dis ça, c'est avec les métadonnées — pour que les juges puissent éviter de se déplacer, avec des coûts, avec des grosses boîtes, et sans greffier, avec de l'informatique tout simplement. Et donc, au niveau de la sécurité de l'information, on va chercher un bon coût là; au niveau de l'efficacité des juges, on va chercher un bon coût, puis c'est un projet informatique qu'on a réussi à peu de coûts.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. M. le député.

**M. Goyer :** Oui. On parle de montants assez importants et que vous êtes imputable en vertu de la Loi de l'administration publique, là. Je ne m'y connais pas trop, mais on me dit que le législateur a aussi le choix d'assujettir les tribunaux administratifs à la Loi de l'administration publique. Quel est le processus ou les critères pour les contrats de services? Prenons un contrat d'informatique. Quels sont les critères ou quelle est la manière de donner des contrats? Par soumission? Comment vous procédez?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, nous utilisons justement les règles qu'on connaît au Conseil du trésor, les règles pour les appels d'offres, les soumissions, et je vais passer la parole à Mme Pagé, qui s'occupe de cette dimension-là au tribunal.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, Mme Pagé.

**Mme Pagé (Gisèle) :** Merci, M. le Président. Alors, nous suivons exactement ce qui est édicté par le Conseil du trésor. Donc, les contrats en bas de 25 000 \$, on a toujours trois appels de candidatures qui doivent être faits sur invitation. Alors, on fonctionne comme ça.

Pour les projets de 25 000 \$ et plus jusqu'à 100 000 \$, on se réfère au CSPQ. Alors, c'est le Centre de services partagés du Québec du gouvernement qui est notre partenaire. Donc, les appels d'offres sont faits, pour nos grands projets informatiques, via ces gens-là. Donc, ce sont les experts au gouvernement du Québec, qui sont sous la responsabilité du directeur principal de l'informatique, qui font pour nous ces appels d'offres là.

Le secrétariat, pour faire les appels d'offres chez nous, bien, on utilise le même que celui de l'Assemblée nationale. Donc, on va chercher l'expertise où elle est. Alors, nous, on publie notre projet sur les grands portails du gouvernement, on délègue les processus, et le comité de sélection nous dit : Bien, maintenant, le Tribunal administratif du Québec, vous faites affaire avec Novo, vous faites affaire avec Fujitsu, en tout cas. Donc, c'est un processus qui est exogène et qui est délégué aux autorités compétentes en place. Je pourrai vous donner...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. M. le député de Deux-Montagnes, allez.

**M. Goyer :** Une dernière petite question, M. le Président. En réponse au rapport du vérificateur et à ses 11 recommandations, en date du 29 novembre, vous avez écrit au secrétaire de la commission. J'ai compris que notre vérificateur était en copie conforme. Je trouvais ça un peu spécial, alors que c'est lui qui émettait les recommandations. Bon.

Vous avez répondu aux 11 recommandations, même si vous les chiffrez jusqu'à 14, mais, en les lisant, je me suis rendu compte qu'il y avait eu un saut de numéro, là, vous êtes passés de 6 à 9.

**Une voix :** ...

**M. Goyer :** Bien, c'est en référence à la lettre de Mme Pagé...

• (17 h 40) •

**Des voix :** ...

**M. Goyer :** Et ma question était au vérificateur. Compte tenu de vos 11 recommandations, M. le vérificateur, et compte tenu de la réponse qu'on a eue du Tribunal administratif directement à la commission, qui répond à chacune de vos recommandations, est-ce que c'est conforme à nos attentes, ce à quoi on doit s'attendre, là?

Parce que j'essaie de vérifier, parce que je sais que le président, à 18 heures, il va nous demander les suites à donner, là. Ça fait que j'essaie de voir quel enlignement qu'il faut donner, et l'enlignement, c'est en fonction de vos recommandations. Est-ce que les réponses que vous avez eues en copie conforme sont satisfaisantes ou pas par rapport aux 11 recommandations? Là est ma question.

**Le Président (M. Marcoux) :** M. le vérificateur.

**M. Samson (Michel) :** Oui. M. le Président, par rapport au plan d'action qu'on a reçu, on a émis des commentaires à la commission et en copie aussi au Tribunal administratif, à l'effet que, sur les 11 recommandations, on considérait que, pour six des recommandations, les actions qui étaient proposées ne nous donnaient pas pleine satisfaction, ne nous permettaient pas de dire que, si ces gestes-là étaient posés, ça permettrait de corriger les lacunes qu'on avait soulevées.

Je pense entre autres, s'il y avait une amélioration qui pourrait être apportée au plan d'action du tribunal, ça serait certainement de venir fixer des échéanciers ou des cibles aux différentes actions qu'ils ont posées... qui vont être posées, ce qui permettrait de faire un arrimage, justement, avec le Plan stratégique 2013-2017, qui, lui, souvent, nous emmène en 2017. Tout à l'heure, vous disiez que peut-être que, pour certains éléments, vous trouviez ça loin. Mais si le plan d'action... on avait des étapes intérimaires avec des cibles ou des échéances, ça permettrait un bon arrimage entre les deux.

**Le Président (M. Marcoux) :** Est-ce que ça répond à votre question?

**M. Goyer :** Oui, M. le Président. Merci.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Aviez-vous... Mme Pagé, vous alliez ajouter un mot?

**Mme Pagé (Gisèle) :** Je voulais juste vous dire, monsieur, que nous avons procédé après consultation de la secrétaire de la commission sur l'envoi des documents. Donc, on nous a demandé de répondre à la commission et de mettre le Vérificateur général en copie conforme, ce que nous avons fait en toute transparence. Et je pense que le vérificateur a agi de façon pareille pour nous.

En ce qui concerne la numérisation des recommandations, c'est que certaines recommandations ne s'adressaient pas à nous, s'adressaient à la CLP, s'adressaient aux autres tribunaux. Alors, c'est pour ça que, dans... pour le rapport du TAQ, bien, parfois, vous avez une réponse à la recommandation 6 et, après ça, à la recommandation 9. Ce n'est pas que nous avons oublié 7 et 8, c'est qu'elles ne nous touchaient pas. Je ne sais pas si le vérificateur peut confirmer cette information.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Je ne voudrais pas, évidemment, engager une discussion, là, mais, quand même, est-ce que, vous, vous avez... vous êtes d'accord avec ça, M. le vérificateur, avec le commentaire de Mme Pagé?

**M. Samson (Michel) :** Deux éléments sur le dernier point de Mme Pagé. Effectivement, là, il y avait 15 recommandations et il y avait quatre recommandations qui ne concernaient pas le Tribunal administratif. Donc, ça a pu faire en sorte qu'on est passés... puis je ne veux pas le... par rapport aux numéros des recommandations, de 7 à 9, ça se peut, parce que peut-être que la 8 ne s'adressait pas au Tribunal administratif.

Très rapidement, pour la façon dont on procède toujours, c'est qu'au niveau des plans d'action on offre toujours aux entités, autant au Tribunal administratif qu'aux deux autres tribunaux et à tous ceux où... tous les endroits où on fait des vérifications, de nous transmettre un projet de plan d'action qu'on peut commenter, et, à ce moment-là, l'entité peut, à sa guise ou non, c'est elle qui décide, apporter ou donner suite à nos suggestions.

Dans ce dossier-ci, il y a eu des communications par la directrice de vérification avec des représentants du tribunal pour les inciter à nous transmettre le projet. Mais on ne l'a jamais reçu, il a été transmis seulement officiellement.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Alors, maintenant, je... Est-ce que, du côté de l'opposition officielle, est-ce que vous avez des questions? Je pense que la députée de Montmorency aurait des questions. Avec la permission de la commission, des membres de la commission, on peut vous donner la faculté d'intervenir, même si votre temps est expiré, pour quelques minutes. Est-ce que j'ai le...

**Une voix :** En autant que ça... Moi, j'ai...

**Le Président (M. Marcoux) :** Non, non, non. Mais ça ne dérangera pas vos... Oui. Alors...

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, oui. Non, tout à fait. Alors, pour quelques minutes, Mme la députée de Montmorency.

**Mme St-Laurent :** Oui, ça ne me prendra pas de temps. J'ai deux questions. On va parler de la conciliation. Moi, ce qui me tracasse, c'est des gens... sont de bonne foi, vont en conciliation et, si ça ne fonctionne pas, ils perdent leur place. Est-ce que vous allez remédier à ça? Parce que je trouve ça un peu injuste, là. Les gens font un effort et ensuite ils perdent leur place pour retourner au pied du rôle. Est-ce que votre rôle, qui est fait pour six mois, est-ce que vous le révisiez de temps en temps?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, madame...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Je ne crois pas qu'ils perdent leur place. C'est qu'ils ont choisi, plutôt que d'attendre x nombres de mois pour aller en audience, en attendant que le rôle... que leur dossier soit prêt pour aller en audience, ils ont choisi de tenter d'aller en conciliation pour régler... Parce que souvent les gens qui viennent en conciliation ne seraient pas prêts pour aller en audience, et le dossier vécu en conciliation les aide même parfois. S'ils n'ont pas réglé, un des bénéfices de la conciliation, c'est de faire avancer le dossier, il y a des points qui ont été éclairés. Parfois, ils ont même réglé sur certains aspects, puis il y a d'autres aspects qu'ils ne se sont pas entendus, alors ça a limité le débat, puis ils vont aller en audience sur des points qui seront plus restreints. Donc, ça va coûter moins cher, ça va faciliter leur présentation, parce que souvent on a des gens qui ne sont pas représentés. On a 30 % de la population qui ne sont pas représentés, en général, dans nos dossiers au tribunal. Donc, nous sommes très conscients que c'est important.

Mais je dois vous dire que, pour essayer de maximiser et d'aller encore plus vite avec les ressources dont on dispose, on est à revoir comment on peut améliorer les processus de conciliation, puisque la loi nous... La loi, il faut comprendre, en 1998, prévoyait que la conciliation se faisait par un membre du personnel, et, en 2003, la Loi sur la justice administrative a été modifiée pour l'arrimer avec les conférences de règlement à l'amiable qui se sont implantées... Je peux en parler puisque j'ai participé à l'implantation de ces processus-là. Et donc il y avait une volonté du législateur, dès 2003, que les juges conciliateurs puissent faire de la conciliation au tribunal. Ça, c'est même avant que j'arrive au tribunal, donc je n'y suis pour rien, mais j'en suis fort aise.

Alors, je dois dire qu'avec l'expérience, avec les volumes de dossiers, on est à regarder, on va mettre un comité en place, on va regarder qu'est-ce qu'on peut faire. Sans vouloir créer un système à deux vitesses, parce que c'est ça aussi la difficulté avec la conciliation, c'est que, si on a, à l'intérieur du même tribunal, des juges administratifs qui font de la conciliation et des membres du personnel qui en font, il faut bien identifier comment on met le système en place et s'assurer pourquoi. Parce que, quand on construit un système de conciliation, il y a des objectifs, et, si on veut atteindre les objectifs, il faut comprendre c'est quoi. Est-ce que c'est juste la célérité ou est-ce que le fait qu'un juge qui a une autorité morale soit dans le dossier fait qu'on ait un haut taux de succès dans nos dossiers en conciliation? Alors, il faut faire attention dans la façon qu'on va moduler le processus de concession, si c'est vers ça qu'on va aller.

**Mme St-Laurent :** Est-ce que...

**Le Président (M. Marcoux) :** Dernière question.

**Mme St-Laurent :** Dernière question. Vous avez 85 juges administratifs. On sait que le lundi matin, souvent, ça ne siège pas, ni le vendredi. Pourriez-vous me dire, un juge, là, siège combien d'heures par mois ou combien de jours par mois? Est-ce que, quand il fait une semaine de... j'appelle ça une semaine de trois jours et demi... On aimerait ça avoir des semaines de trois jours et demi. Dans le mois, quels sont les... Est-ce qu'il siège deux semaines après?

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Bien, je pourrais vous dire...

**Le Président (M. Marcoux) :** Mme la présidente.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, les juges, en général, sortent entre 100 et 200 décisions par année. Pour sortir 200 décisions par année, c'est parce qu'on a siégé beaucoup. Alors, le nombre d'heures précises, je ne l'ai pas. Je ne l'ai pas; vous me posez la question. Mais je sais qu'ils rendent le maximum de décisions...

**Mme St-Laurent :** ...aucun contrôle sur ça, donc sur leur journée de travail, les heures qu'ils passent à siéger.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Je vais poser la... Je vais transmettre... Parce qu'il y a un contrôle sur les heures qu'ils siègent, alors je vais demander à M. le vice-président de répondre à la question.

**Le Président (M. Marcoux) :** Me Proulx, brièvement, s'il vous plaît.

**M. Proulx (Mathieu) :** Oui. À la SAS, les juges qui siègent en audience, c'est deux semaines d'audience par mois, deux semaines de délibéré. Ceux qui ne font que de la conciliation, c'est trois semaines de conciliation sur quatre. Grosso modo.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Est-ce qu'il serait possible de nous fournir un peu plus de renseignements là-dessus, à la commission, là? Pas nominativement, ce n'est pas ça, mais de façon générale, là, pour répondre aux interrogations, parce que, vous avez pu constater, je pense que c'est une interrogation, ça, de la part des membres de la commission.

Donc, c'est quoi la moyenne d'heures consacrées par les juges administratifs pour... Alors, je pense que ça pourrait nous éclairer, parce qu'on demeure un petit peu là-dedans, là, dans la brume, je pense. Oui, dernière intervention.

**Mme St-Laurent :** C'est juste pour vous faire remarquer, là, s'ils nous parlent des deux semaines d'audience, là, j'espère qu'ils vont calculer trois jours et demi par semaine et non cinq jours quand ils sont présents trois jours et demi.

**Le Président (M. Marcoux) :** En tout cas, je pense qu'il y a des critères à suivre, puis, selon les critères que vous établissez, là, ça vous donne x nombres d'heures en termes de répartition de responsabilités soit pour des conciliations, auditions, délibérés, etc., si c'est possible.

• (17 h 50) •

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Tant qu'on peut... Si on est capables d'identifier l'information de façon précise, parce qu'il y a des heures énormes de passées en conciliation... Est-ce qu'on a l'information détaillée avec le système? Je ne suis pas certaine à l'heure qu'on se parle. Mais, si on est capables de le faire, avec grand plaisir.

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Oui? Excusez. Oui, M. le député de Rouyn-Noranda—Témiscamingue.

**M. Chapadeau :** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Marcoux) :** Dernier intervenant.

**M. Chapadeau :** Une dernière intervention, qui risque d'être assez courte. Juste pour dire qu'il y a un certain nombre d'éléments qui ont été soulevés, qui me préoccupent, et je veux juste réaffirmer la préoccupation par rapport à l'accès. La première question que j'ai posée par rapport à l'accès au Vérificateur général des lieux physiques, là, pour lui permettre de faire tout son travail, les réponses ne me satisfont pas. Évidemment, là, je ne suis pas satisfait de... Je pense qu'il faut faciliter le travail du Vérificateur général et je pense que vous auriez eu le devoir de tout mettre en place pour faire faciliter le travail du Vérificateur général. C'est important, pour s'assurer de la bonne gestion des deniers publics, qu'il puisse avoir toutes les marges de manoeuvre pour pouvoir faire son travail.

L'autre élément qui me préoccupe, c'est la question... et je reviens à la facture, là, qui... 84 000 \$, 144 000 \$, 184 000 \$. Moi, j'avoue être fort préoccupé par cette question-là. Vous nous avez dit qu'évidemment vous aviez cette liberté-là de prendre la décision parce que ça faisait partie d'une espèce... d'un règlement — vous allez préciser par rapport à ça, j'imagine — la partie d'un règlement qui permettait de le faire si vous étiez... dans vos fonctions, s'il y avait quelque menace ou quoi que ce soit dans vos fonctions.

Je vous donne l'exemple, ici, à l'Assemblée nationale, si un député a à poursuivre ou s'il y a des frais à engager, c'est le Bureau de l'Assemblée nationale qui prend ce genre de décision-là. Ce n'est pas moi qui va décider si ma cause est juste ou si est-ce qu'elle est conforme au... est-ce que ça concerne mon travail ou c'est personnel. Et moi, j'avoue... vous nous avez dit que vous étiez ouverte à... Puis je pense que ça vous place dans une situation... J'ai l'impression que ça vous place dans une situation aussi un peu délicate, le fait que vous ayez pris ce genre de décision là de façon unilatérale. Si j'ai bien compris, c'est ce que vous nous avez dit, c'est votre propre décision parce que la réglementation vous le permet. Et là je regarde un article...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Oui, mais...

**Le Président (M. Marcoux) :** Excusez. Peut-être voulez-vous...

**M. Chapadeau :** Non, allez-y. Allez-y.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui. Allez-y.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, je n'ai pas la liberté de prendre la décision, j'ai le devoir de prendre la décision. La loi, l'état de la loi en ce moment fait en sorte que je suis la seule personne au Tribunal administratif qui a la capacité d'octroyer pour tous les juges au tribunal. Alors, s'ils ont une préoccupation, ils viennent me voir. Et c'est une mise à jour qui devrait être faite, je suis d'accord avec vous. Mais, dans l'état de la loi, avec le courant de jurisprudence actuel, j'ai le devoir de trancher si effectivement il y a des circonstances qui font en sorte que l'inamovibilité d'un juge... qu'il est attaqué dans ses fonctions et dans son rôle parce qu'il faut protéger l'intégrité de la fonction, l'intégrité du tribunal. Donc, ce n'est pas un choix, c'est un devoir que j'ai.

Alors, comme je vous ai dit, j'ai agi comme ça dans plusieurs dossiers, comme ça a toujours été fait, depuis 1998, au Tribunal administratif du Québec. Alors, comme on a entendu lors du colloque du 15e anniversaire du TAQ au mois de mars dernier, la sous-ministre est venue nous annoncer de bonnes nouvelles, elle nous a parlé de la mise à jour de la LJA, de la Loi sur la justice administrative, et je crois qu'il y aura plusieurs mises à jour qui seront faites. Et j'entends les recommandations de la commission, et donc il y aura peut-être plusieurs éléments qui vont faciliter, pour nous au tribunal,

de répondre à notre mission, que ça soit la constitution des bancs, les nombres d'effectifs dont on dispose et autres éléments.

**M. Chapadeau** : Merci.

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, allez, M. le député.

**M. Chapadeau** : C'est parce que... c'est juste que, là, l'article... je reviens à l'article, là, qui fait référence à des... fait référence à la fameuse... cette facture-là qui ne cesse de gonfler, mais qui parle d'une spécialiste en droit familial. Donc, évidemment, vous ne pouvez pas en... Ce que j'ai compris, c'est qu'il y a une ordonnance, mais je veux juste vous dire que ça sème quand même des préoccupations.

**Mme de Kovachich (Hélène)** : Alors, comme je vous ai dit, Me Luce Gayraud est une spécialiste du litige, du litige civil également. Alors, je vais céder la parole à Mme Pagé.

**Mme Pagé (Gisèle)** : Oui. Écoutez, M. le...

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, très brièvement parce que je pense que le député a quelques autres questions à poser.

**Mme Pagé (Gisèle)** : Excusez, M. le Président, je dois apporter une précision. Nous n'avons jamais parlé de 184 000 \$. La facture est de 144 000 \$, en date du 24 mars. Elle est partie de 84 000 \$ à 144 000 \$. Je vous ai entendu dire 144 000 \$ à 184 000 \$.

**M. Chapadeau** : C'est ce que j'avais entendu, moi.

**Mme Pagé (Gisèle)** : Je m'excuse. Alors, c'est 144 000 \$, je vous le confirme. Oui, 144 000 \$, peut-être un problème de prononciation, mais c'est 144 000 \$, qui est parti de 84 000 \$ à 144 000 \$.

**M. Chapadeau** : ...peut-être que je ne suis pas le seul à avoir entendu 184 000 \$. Je fais juste vous dire ça.

**Le Président (M. Marcoux)** : Non, c'est parfait. La précision...

**Des voix** : ...

**Le Président (M. Marcoux)** : Excusez. Oui, la précision...

**Des voix** : ...

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, excusez-moi. S'il vous plaît! Alors, oui, M. le député, ça va?

**M. Chapadeau** : Oui.

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Goyer** : Si vous permettez, M. le Président, en terminant, pour ma part, bien, je remercie tout le monde d'être ici présent, bien sûr. Je réitère ma crainte, mes inquiétudes en tant que jeune parlementaire, entre guillemets, mais ma crainte par rapport aux citoyens. Trois ans d'attente pour aboutir avec une décision, ou deux ans et six mois, je trouve ça beaucoup. Je ne vous dis pas que c'est la faute du tribunal en soi, je comprends que les délais peuvent être en dehors de votre... pas de votre compétence mais de votre attribution, là.

Mais, pour le simple citoyen qui est sur l'aide sociale, 550 jours pour avoir un appel, une décision sur son cas à lui, je trouve ça... je trouve que c'est une énormité. Je pense qu'au Québec on devrait être capables d'être plus opérationnels et d'avoir les ressources pour... Mais je trouve ça inadmissible qu'après trois ans quelqu'un qui a un problème ou un litige avec la SAAQ, on n'ait pas une entente puis qu'on n'ait pas une décision du tribunal. Ça, c'est mon inquiétude en tant que parlementaire, là, et je vous l'évoque, là, de vive voix et très directement, là, sans arrière-pensée. Je vous dis que, pour moi, c'est capital, c'est très important à corriger.

Vous nous avez dit que vos paramètres vont faire en sorte que ça va être corrigé depuis le rapport du vérificateur, mais c'est certain que tantôt je vais demander qu'on ait des objectifs très clairs pour faire en sorte que le nombre de dossiers non traités, l'inventaire comme vous appelez, soit diminué grandement au cours des années.

**Le Président (M. Marcoux)** : Oui, madame...

**Mme de Kovachich (Hélène)** : Je partage les préoccupations et la sensibilité. Notre mission, c'est justement d'offrir une justice de qualité avec célérité. Je dois rappeler quand même, tous les membres de la commission, qu'il

nous faut un certain nombre de juges pour pouvoir traiter rapidement, avec célérité, et donc ici je fais un appel que si la commission peut faire des recommandations, puisqu'il y a un décret qui nous autorise d'avoir 97 juges à temps plein au tribunal, soyez sans crainte que les besoins sont dans la section des affaires sociales, et ils sont au nombre de juges qui pourraient siéger dans les causes d'assurance automobile, et que nous pourrions grandement augmenter les fermetures de dossiers ainsi que les délais de traitement.

**M. Goyer :** J'espère que vous allez avoir les locaux pour ce faire, pas juste pour accueillir le vérificateur.

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, excusez. M. le député d'Orford.

**M. Reid :** ...pour terminer, quelques secondes. Moi, je suis content de la réunion. Écoutez, ce qui se passe ici, c'est du contrôle parlementaire. Essentiellement, c'est que nous, représentants de la population, élus par la population, on se met à la place de la population puis on dit : C'est quoi le problème? Donc, on regarde à l'autre bout, là. On regarde l'inventaire, c'est clair que c'est notre préoccupation numéro un. Je pense qu'il y a un député du gouvernement qui l'a dit, et on est tous d'accord là-dessus.

Ce que j'ai constaté, moi, c'est, d'une part, il y a peut-être des éléments qui... dont vous avez besoin peut-être de l'aide de la commission pour faire des commentaires pour qu'on modifie éventuellement la loi ou des règlements. Ça, c'est une chose. Mais nous, c'est certain qu'il faut vous attendre à ce qu'on vous demande, en quelque part, mais on décidera ensemble combien... qu'est-ce qu'on veut, mais qu'on demande en quelque part une façon de mesurer que cet élément-là, qui est l'inventaire — c'est peut-être le plus gros instrument de mesure, là, qu'on a, qui a grossi pendant ces dernières années — s'en va bien sur la bonne pente puis que... évidemment, les miracles, ça n'arrive pas du jour au lendemain, mais il faut qu'on puisse sentir assez rapidement, puis c'est ce qu'on va certainement vous demander, d'une façon ou d'une autre, de pouvoir mesurer, dans un temps donné qui n'est pas quatre ans, évidemment, qu'on est sur la bonne direction.

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui, merci. Pas d'autres commentaires? M. le vérificateur, avez-vous... commentaires?

**M. Samson (Michel) :** Rapidement, pour terminer. Merci, M. le Président. Simplement dire, écoutez, je pense que notre rapport faisait état quand même d'un certain nombre de problématiques. Vous en avez discuté largement cet après-midi.

Je tiens tout de même à souligner qu'il y a un point d'ancrage, pour moi, qui est important, la présidente en a parlé aussi, c'est le plan stratégique 2013-2017 qui a été déposé, qui a été produit, où on retrouve des indicateurs et des cibles. Je pense qu'en misant là-dessus et en tablant là-dessus avec un bon plan d'action, avec des actions intérimaires, devrait certainement permettre d'améliorer la situation.

• (18 heures) •

**Le Président (M. Marcoux) :** Merci. Oui, Mme la présidente, moi, je veux peut-être faire un commentaire avant de vous céder la parole la dernière. Et là je fais suite à ce que vient de mentionner le Vérificateur général, qui avait fait quand même des commentaires avec beaucoup de réserves sur le plan d'action que vous aviez transmis. Je comprends qu'il y a certaines des recommandations qui ne s'appliquent peut-être pas au Tribunal administratif du Québec, mais, quand même, sur certains autres éléments, il avait des réserves, justement, parce qu'il dit... pas satisfait sur des cibles à différentes étapes. Et je pense que c'est la même préoccupation également qui se dégage ici, de la part des membres de la commission, toujours dans la perspective d'améliorer le service aux justiciables. Puis nous sommes là pour ça, vous le savez. Et donc, à cet égard-là, nous sommes... Je comprends que le plan stratégique que vous mentionnez indique et définit des orientations, avec des axes d'intervention, mais on ne voit pas d'étape à l'intérieur de ça. C'est comme si... en 2017, on verra. Je dis que nous avons comme l'impression.

Donc, ce que je pense que les membres de la commission souhaiteraient, c'est d'avoir un plan d'action qui établit différentes étapes et où un suivi peut être fait soit par la commission, soit par le Vérificateur général, et ça, avant 2015, 2016 ou 2017, dépendant des projets, là, que vous avez, des différents axes, des différents axes d'intervention que vous mentionnez dans votre plan.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Alors, j'accueille favorablement cette proposition-là et je dois vous dire que nous avons commencé déjà une gestion du changement au tribunal. L'ENAP vient travailler avec nous pour justement développer un plan d'action, et nous serons capables, avec les travaux qui vont commencer bientôt, parce qu'on les a amorcés... ce programme de gestion du changement, de développer des tableaux de bord avec les cibles et des échéanciers, et aussitôt qu'il est prêt, nous pourrions vous le transmettre.

**Le Président (M. Marcoux) :** Moi, si vous me permettez et en tout respect, je souhaiterais que vous puissiez nous indiquer un moment où vous pourriez transmettre à la commission un plan d'action qui établit des étapes intermédiaires dans le cadre de la réalisation de votre plan stratégique.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Est-ce que vous voulez une date en ce moment?

**Le Président (M. Marcoux) :** Oui.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Avec l'état du dossier...

**Le Président (M. Marcoux) :** Pour nous transmettre un plan d'action...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** O.K., un plan d'action, bien...

**Le Président (M. Marcoux) :** ...écoutez, les dates, c'est à vous autres à déterminer, mais qui va... où il va y avoir des cibles intermédiaires entre, comme on mentionnait tantôt, 2016, 2017. Et je pense que ça répond, ça, au souhait également du Vérificateur général.

**Mme Pagé (Gisèle) :** M. le Président, ce que nous pouvons faire aussi... Pour avoir des indicateurs qui sont beaucoup plus... qui vont être beaucoup plus contemporains, nous avons développé des fiches indicateurs et des cibles d'évaluation qui couvrent notre planification stratégique. Donc, ces fiches-là, une fois qu'elles seront prêtes, une fois qu'elles seront finalisées, vous pourriez les avoir, et c'est en septembre qu'on pourrait le viser.

**Le Président (M. Marcoux) :** Pour donner un exemple, là, augmenter le nombre de dossiers fermés, 20 % d'ici 2017, d'ici la fin de 2014, ce serait combien? Comprenez-vous, là...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** C'est ça. Alors, d'ici le mois de septembre, on va vous déposer un plan d'action précis, avec des échéanciers, d'accord? D'ici septembre.

**Le Président (M. Marcoux) :** Donc, au plus tard au mois de septembre.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Fin septembre.

**Le Président (M. Marcoux) :** O.K.

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Fin septembre?

**Le Président (M. Marcoux) :** Au mois de septembre. Alors, de toute façon, nous allons avoir une... Oui? Avez-vous un dernier mot à...

**Mme de Kovachich (Hélène) :** Moi, je tiens à remercier le Vérificateur général du travail qu'ils ont fait. Et il nous permet toujours, et c'est toujours sain, d'avoir des occasions où il y a des gens qui viennent indiquer les forces et les faiblesses, parce qu'ils n'ont pas indiqué juste les faiblesses, ils ont indiqué des forces, et nous en tenons compte. Et donc nous allons travailler dans ce sens-là. Alors, on vous remercie. Ça a été du gros travail.

Les membres de la commission, nous tenons à vous remercier pour les questions que vous nous avez posées et du travail que nous avons fait ensemble. Et soyez assurés qu'on va vous remettre le plan d'action, et on espère, et je suis convaincue que nous allons réaliser les cibles que nous avons identifiées dans la planification stratégique.

**Le Président (M. Marcoux) :** Alors, merci, Mme la présidente, merci aux membres de votre équipe. Merci, M. le Vérificateur général, aux membres de votre équipe également. Merci au Secrétariat des commissions et puis aux membres de la commission.

Alors, je vais demander, s'il vous plaît... Nous allons lever la séance pour quelques minutes, vous libérer, et puis les membres de la commission vont tenir une courte séance de travail.

*(Fin de la séance à 18 h 5)*