

Conseil de la justice administrative

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION

2007-2008

Rapport annuel de gestion

2007-2008

**Conseil de la
justice administrative**

Québec 

**Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 a été rédigé
par le personnel du Conseil de la justice administrative.**

Ce rapport peut aussi être consulté dans le
site Internet du Conseil à l'adresse suivante :
www.cja.gouv.qc.ca

ISBN : 978-2-550-53494-5 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-53495-2 (en ligne)

ISSN : 1705-1347 (imprimé)

ISSN : 1715-5274 (en ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

© Gouvernement du Québec — 2008

Pour commander la présente publication, communiquez avec le
Conseil de la justice administrative à l'un des numéros suivants :

Téléphone : 418 644-6279 ou 1 888 848-2581

Télécopieur : 418 528-8471

Adresse électronique : president@cja.gouv.qc.ca

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

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2007-2008.

Ce rapport est présenté en conformité avec l'article 25 de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01).

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La ministre de la Justice et Procureure générale,

Kathleen Weil

Madame Kathleen Weil
Ministre de la Justice et Procureure générale
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2007-2008.

Ce rapport est présenté conformément à la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01) et fait état des résultats obtenus par le Conseil et de ses principales réalisations.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Laurent McCutcheon

Table des matières

Message du président	IX
Déclaration attestant la fiabilité des données.	XI

Partie 1 — Présentation du Conseil de la justice administrative...... 1

1.1 La mission du Conseil de la justice administrative.	1
1.2 La vision du Conseil.	2

Partie 2 — Contexte, enjeux et faits saillants de l'exercice 2

2.1 Contexte.	2
2.2 Enjeux	3
2.3 Faits saillants de l'exercice	5
2.3.1 Entrée en vigueur du <i>Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail</i>	5
2.3.2 Travaux de réflexion du Conseil	5
2.3.3 Traitement des plaintes	6

Partie 3 — Résultats eu égard au *Plan stratégique 2006-2010* 10

3.1 Les choix stratégiques et les orientations retenues	10
3.2 Les résultats	10
3.2.1 Les actions concernant la crédibilité de la justice administrative	11
ORIENTATION 1 — Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative.	11
3.2.2 La prestation de services aux citoyens et à la communauté juridique.	18
ORIENTATION 2 — Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative	18

Partie 4 — Résultats eu égard à la *Déclaration de services aux citoyens.* . 22

1 ^{er} objectif	Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide.	22
2 ^e objectif	Procéder avec diligence au traitement des plaintes	23
3 ^e objectif	Communiquer dans un langage clair et accessible.	24
4 ^e objectif	Faciliter l'accès à nos services	25

Partie 5 — Utilisation des ressources 25

5.1 Ressources humaines	25
5.2 Ressources financières	26
5.3 Ressources informationnelles	27

Partie 6 — Autres exigences 28

6.1 Accès à l'égalité en emploi et égalité entre les femmes et les hommes	28
6.2 Allègement réglementaire et administratif	28
6.3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	28
6.4 Développement durable et changements climatiques	28
6.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	29
6.6 Protection des renseignements personnels	29
6.7 Recommandations du vérificateur général du Québec	29

Annexes 31

Annexe I	Liste des membres du Conseil au 31 mars 2008	33
Annexe II	Lois et règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil de la justice administrative	35
Annexe III	<i>Règles sur le traitement d'une plainte</i>	37
Annexe IV	Diagramme du cheminement d'une plainte	45
Annexe V	<i>Règles de régie interne</i>	47
Annexe VI	<i>Plan stratégique 2006-2010</i>	51
Annexe VII	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>	55

Liste des figures et des tableaux

Figure 1	Organigramme — Exercice 2007-2008	3
Figure 2	Motifs de plaintes reçues 1998-2008	8
Tableau 1	Données de gestion sur les plaintes	6
Tableau 2	Nombre de plaintes par tribunal	6
Tableau 3	Plaignants par tribunal	7
Tableau 4	Principaux motifs des plaintes reçues	9
Tableau 5	Délai total pour rendre une décision	15
Tableau 6	Emplois pour l'exercice 2007-2008	26
Tableau 7	Crédits et dépenses pour l'exercice 2007-2008	27

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Madame la Ministre,

Il me fait plaisir de vous remettre le rapport d'activités de l'année 2007-2008, qui marque la dixième année d'existence du Conseil de la justice administrative.

Créé pour veiller au respect de la déontologie des membres des tribunaux administratifs et pour soutenir la confiance du public envers ce système de justice, le Conseil peut dire mission accomplie.

Au cours des derniers mois, avec tous ses membres et avec le concours d'invités spécialisés, le Conseil a mené un exercice de réflexion sur sa mission et sur ses pratiques. De même, il a compilé sa jurisprudence et il s'est donné un comité dont le mandat est de veiller à la cohérence de ses décisions. À la fin de ce travail de réflexion, le Conseil s'est donné un plan d'action pour le futur.

Pour ma part, après avoir présidé le Conseil de son implantation à sa maturité, je crois le temps venu de laisser ma place à une autre personne.

Je quitte avec la fierté de la réussite et avec la tristesse de laisser un milieu qui aura occupé une longue partie de ma vie professionnelle. Au cours de ces années, j'ai croisé nombre de personnes engagées et intègres qui ont été des collaborateurs et des collaboratrices sans faille. Je tiens à les remercier, particulièrement les employées du Conseil, qui m'ont accordé leur confiance tout au long de ces années.

Le président,

Laurent McCutcheon

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

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

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Conseil de la justice administrative :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil;
- présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Le président,

Laurent McCutcheon
Québec, octobre 2008

Partie 1 — PRÉSENTATION DU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Présentation générale

Le Conseil de la justice administrative a été institué en 1998, lors de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative* (ci-après appelée « L.j.a. » ou « la Loi »¹. Il exerce essentiellement des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des membres de quatre tribunaux administratifs. Le Conseil est un organisme impartial et indépendant des tribunaux sur lesquels il a compétence.

Ainsi, le principal mandat du Conseil est de recevoir, d'examiner et de faire enquête sur les plaintes déontologiques formulées contre un membre du Tribunal administratif du Québec², de la Commission des lésions professionnelles³, de la Commission des relations du travail⁴ ou de la Régie du logement⁵. Son mandat amène le Conseil à examiner la *conduite* et non pas les *décisions* des membres des tribunaux administratifs.

Le processus d'examen des plaintes prévu par la Loi et appliqué par le Conseil reconnaît le droit des citoyens d'exprimer leurs préoccupations à l'égard des membres des tribunaux administratifs qui pourraient avoir manqué aux normes élevées de conduite que l'on attend d'eux, tout en donnant aux membres visés l'occasion de répondre à une plainte.

Par ailleurs, le Conseil exerce aussi des fonctions de réglementation, d'information et de conseil en matière de déontologie et, plus généralement, en matière de justice administrative.

Composition

Le Conseil est composé de dix-sept membres, soit de neuf personnes qui ne sont pas membres d'un des tribunaux administratifs relevant de la compétence du Conseil et de huit personnes appartenant à ces tribunaux. La liste des membres du Conseil au 31 mars 2008 se retrouve à l'Annexe I du rapport.

1.1 LA MISSION DU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Le Conseil de la justice administrative a un rôle de gardien de la conduite des membres des tribunaux administratifs⁶. Sa mission est de **soutenir la confiance du public dans la justice administrative** et, plus particulièrement, la confiance envers les quatre tribunaux à l'égard desquels la loi lui donne compétence. Il contribue aussi au respect de l'indépendance des membres des tribunaux administratifs.

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

² L.j.a., art. 177 et suivants.

³ *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., c. A-3.001, art. 399, 400 et 411.

⁴ *Code du travail*, L.R.Q., c. C-27, art. 137.24 et 137.25.

⁵ *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., c. R-8.1, art. 7.11, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4 et 9.5.

⁶ Le Conseil a compétence quant à la déontologie de plus de 500 membres de tribunaux administratifs.

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

1.2 LA VISION DU CONSEIL

La composition du Conseil fait en sorte que les citoyens ont un droit de regard sur la déontologie des membres des tribunaux administratifs et occupent une place de premier plan dans les décisions du Conseil. Ainsi, en lui donnant cette composition distinctive, le Conseil considère que le législateur a voulu placer la transparence au cœur des valeurs du Conseil.

Approche préventive de la déontologie

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

Approche à l'égard de la clientèle

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

Partie 2 — CONTEXTE, ENJEUX ET FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

2.1 CONTEXTE

Structure organisationnelle

La Loi prévoit que le Conseil est formé de 17 membres, nommés par le gouvernement, soit des personnes suivantes :

- Les quatre présidents des tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence, lesquels sont membres d'office;
- Quatre membres de ces tribunaux, choisis après consultation de leurs pairs;
- Un avocat, choisi après consultation du Barreau du Québec;
- Un notaire, choisi après consultation de la Chambre des notaires du Québec;
- Sept citoyens non-juristes.

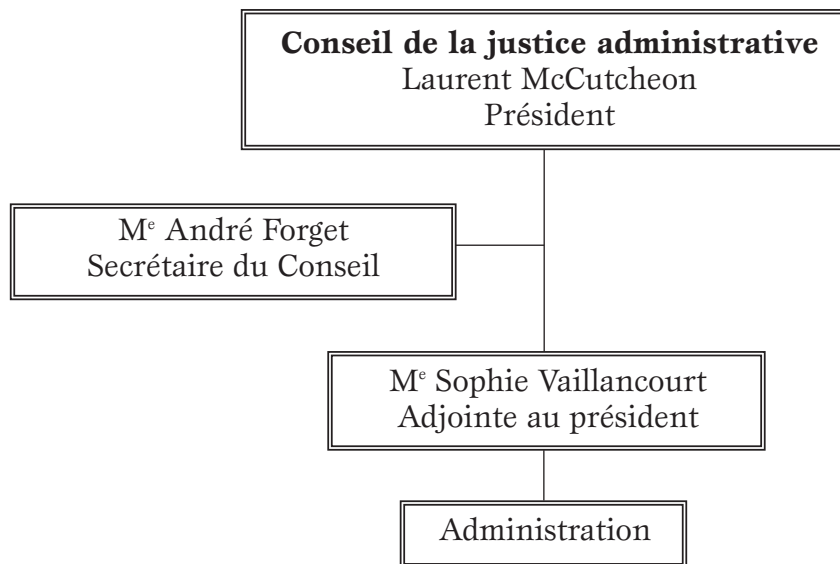
Aucun des membres du Conseil n'occupe sa charge à temps plein. Ceux-ci se réunissent aussi souvent que nécessaire, à la demande du président, de la majorité des membres ou du ministre de la Justice. Au cours de l'exercice, le Conseil s'est réuni à 5 reprises⁷. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont tous publics et disponibles dans son site Internet.

⁷ Soit les 25 avril, 13 juin, 19 septembre et 14 novembre 2007 ainsi que le 24 janvier 2008.

Le président du Conseil est chargé de son administration et de sa direction⁸ alors que le secrétaire du Tribunal administratif du Québec agit comme secrétaire du Conseil⁹.

Trois personnes constituent la permanence du Conseil. Cette équipe est composée d'une agente de secrétariat, d'une agente de recherche en droit et d'une avocate, qui est aussi l'adjointe au président, tel que l'illustre l'organigramme suivant :

FIGURE 1
ORGANIGRAMME — EXERCICE 2007-2008



2.2 ENJEUX

Les attentes du citoyen

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

De même, le Conseil fait siennes les préoccupations du gouvernement quant à l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et au respect de la transparence et de l'éthique. Ces préoccupations sont d'ailleurs en accord avec l'objet même de la *Loi sur la justice administrative*, qui est d'assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité de la justice administrative¹⁰.

Quant aux attentes des citoyens, le Conseil est aussi conscient des principaux déterminants de la satisfaction à l'égard de services gouvernementaux, soit¹¹ :

⁸ L.j.a., art. 171.1.

⁹ L.j.a., art. 172.

¹⁰ L.R.Q., c. J-3, art. 1.

¹¹ Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), *Les citoyens d'abord* 5, 2008; Sommaire, p. 2.

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

On doit par ailleurs souligner que les notions et normes appliquées en matière de déontologie sont souvent abstraites et difficiles à comprendre pour le citoyen. Cette situation fait en sorte que, souvent, le rôle du Conseil est mal compris et il en résulte des insatisfactions quant à ses interventions. Il faut donc modifier les attentes de la clientèle en l'informant le mieux possible. Lorsque le citoyen ne peut obtenir du Conseil le résultat qu'il désire, on doit s'assurer qu'il comprenne pourquoi. Ainsi, l'amélioration de la prestation de services aux citoyens, et plus particulièrement celle des services d'information, est un enjeu de taille pour le Conseil.

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

Les attentes des membres de tribunaux administratifs

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

Ainsi, le Conseil doit offrir des garanties aux citoyens contre d'éventuels manquements déontologiques, tout en assurant l'indépendance des décideurs dans l'exercice de leurs fonctions.

Facteurs internes à l'organisation

Finalement, soulignons que les actions du Conseil s'inscrivent dans un contexte de ressources financières et humaines très limitées, ce qui impose une utilisation efficace de celles-ci.

Le Conseil entend donc relever ces défis en mettant à profit la collaboration de ses partenaires.

2.3 FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

2.3.1 Entrée en vigueur du Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail

Le Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail est entré en vigueur le 26 juillet 2007, à la suite de son adoption par le gouvernement le 27 juin 2007¹². Ainsi, chacun des quatre tribunaux administratifs à l'égard desquels la Loi donne compétence au Conseil est maintenant doté d'un code de déontologie qui lui est propre¹³.

2.3.2 Travaux de réflexion du Conseil

Dix ans après son institution, le Conseil en est arrivé à une étape de bilans et de consolidation, qui l'aideront à atteindre sa maturité.

Ainsi, le vécu des dernières années démontre que le Conseil a réussi son implantation. Il a relevé le défi de conserver son indépendance, malgré la petite taille de son organisation et la particularité d'être un organisme autonome spécialisé, dont aucun des membres ne siège à temps plein. L'organisme est maintenant en plein contrôle de ses opérations et a mis en place les procédés administratifs nécessaires pour accomplir sa mission.

Au cours de l'exercice 2007-2008, les membres du Conseil ont entamé une réflexion portant sur diverses questions, notamment quant aux moyens d'assurer la continuité et l'harmonie des procédés de l'organisation.

Ces travaux de réflexion ont été réalisés en ayant pour toile de fond la *Déclaration de services aux citoyens* et le *Plan stratégique 2006-2010* du Conseil de la justice administrative.

Les valeurs privilégiées par le Conseil ont été réaffirmées par celui-ci :

- La mission du Conseil, qui est de soutenir la confiance du public dans la justice administrative;
- L'approche préventive adoptée par le Conseil en matière de déontologie, soit sous forme éducative et formative;
- Les valeurs de transparence et de célérité du Conseil;
- L'obligation du Conseil d'être équitable envers les membres, tout en assumant son devoir d'informer le public.

Durant ses travaux, les membres du Conseil ont pu bénéficier de présentations d'invités spécialisés en déontologie judiciaire, afin de les éclairer dans leurs

¹² Décret 575-2007, (2007) 139 G.O. II, 2757 [R.R.Q., c. C-27, r.1.1].

¹³ Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec, Décret 174-2006, (2006) 138 G.O. II, 1443 [R.R.Q., c. J-3, r.0.1]; Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles, Décret 722-2005, (2005) 137 G.O. II, 4500 [R.R.Q., c. A-3.001, r.0.1.1]; Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, Décret 1200-2002, (2002) 134 G.O. II, 1350 [R.R.Q., c. R-8.1, r.0.2] et Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail, précité.

réflexions. Au terme de cet exercice, un plan d'action sera établi. Divers outils pourront ensuite être élaborés et mis à la disposition de la clientèle et des membres du Conseil.

2.3.3 Traitement des plaintes

Les faits saillants de l'exercice se rapportent au mandat principal du Conseil, soit le traitement des plaintes lui étant soumises par les citoyens.

Statistiques sur les plaintes

Depuis le début de ses activités, en avril 1998, jusqu'au 31 mars 2008, le Conseil de la justice administrative a reçu un total de 381 plaintes écrites. Au cours de l'exercice 2007-2008, 57 nouvelles plaintes ont été reçues. Toute plainte écrite concernant nommément un membre d'un des tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a compétence entraîne l'ouverture d'un dossier.

Chacune des plaintes est traitée avec sérieux. Toutefois, plusieurs sont rejetées au départ parce qu'elles ne satisfont pas aux critères d'examen. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une plainte concerne la décision d'un décideur et non sa conduite.

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

**TABLEAU 1
DONNÉES DE GESTION SUR LES PLAINTES**

Exercice financier	Dossiers reportés de l'exercice précédent	Nouveaux dossiers ouverts dans l'exercice	Nombre total de dossiers de l'exercice	Plaintes déclarées recevables au cours de l'exercice	Décisions rendues au cours de l'exercice	Dossiers reportés à l'exercice suivant
2004-2005	12	37	49	3 ¹⁴	36	19
2005-2006	19	68	87	5 ¹⁵	61	45
2006-2007	45	66	111	2 ¹⁶	63	45
2007-2008	45	57	102	3 ¹⁷	49	31

Exercice financier	RDL	TAQ	CLP	CRT	Total pour l'exercice
2004-2005	21	5	9	2	37
2005-2006	42	10	13	3	68
2006-2007	24	22	15	5	66
2007-2008	28	11	11	7	57

¹⁴ Dossiers n^{os} : 136, 153 et 162.

¹⁵ Dossiers n^{os} : 186, 195, 197, 223 et 235.

¹⁶ Dossiers n^{os} : 225 et 273.

¹⁷ Dossiers n^{os} : 313, 329, 341.

Préoccupations des citoyens quant à la justice administrative

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

La clientèle du Conseil et les préoccupations des citoyens se reflètent essentiellement aux plaintes reçues par le Conseil et aux manquements y étant allégués.

Identité des plaignants

Les plaideurs qui comparaissent devant un tribunal administratif sans avocat ou autre représentant continuent de représenter la plus grande proportion des plaignants s'adressant au Conseil. Ainsi, 98 % des plaintes¹⁸ ont été portées par des personnes ayant été parties à un litige devant le tribunal administratif et, parmi celles-ci, uniquement 12 %¹⁹ étaient représentées devant le tribunal concerné. Aucune plainte reçue en 2007-2008 n'a été formulée par un procureur.

Les plaignants s'adressant au Conseil rapportent leur expérience devant un des quatre tribunaux selon la répartition suivante :

**TABLEAU 3
PLAIGNANTS PAR TRIBUNAL²⁰**

Exercice	RDL		TAQ		CLP		CRT	
2006-2007 Nombre total de plaignants : 42	42 % ²¹	Locataires : 61 %	26 % ²²	Requérants : 100 %	22 % ²³	Travailleurs : 66 %	9 % ²⁴	Salariés : 100 %
		Locateurs : 39 %		Organismes : 0 %		Autres ²⁵ : 33 %		Autres : 0 %
2007-2008 Nombre total de plaignants : 38	58 % ²⁶	Locataires : 68 %	13 % ²⁷	Requérants : 100 %	18 % ²⁸	Travailleurs : 100 %	11 % ²⁹	Salariés : 75 %
		Locateurs : 32 %		Organismes : 0 %		Autres : 0 %		Autres ³⁰ : 25 %

¹⁸ 57 plaintes.

¹⁹ 7 de ces plaintes.

²⁰ Plaintes reçues au cours de l'exercice.

²¹ 18 plaignants.

²² 11 plaignants.

²³ 9 plaignants.

²⁴ 4 plaignants.

²⁵ Ce chiffre représente 3 personnes sur les 9 ayant porté plainte contre un commissaire de la CLP.

²⁶ 22 plaignants.

²⁷ 5 plaignants.

²⁸ 7 plaignants.

²⁹ 4 plaignants.

³⁰ Ce chiffre représente 1 personne sur les 4 ayant porté plainte contre un commissaire de la CRT.

Motifs de plainte

Comme pour les exercices précédents, presque toutes les plaintes reçues en 2007-2008 rapportent des manquements qui seraient survenus en cours d'audience.

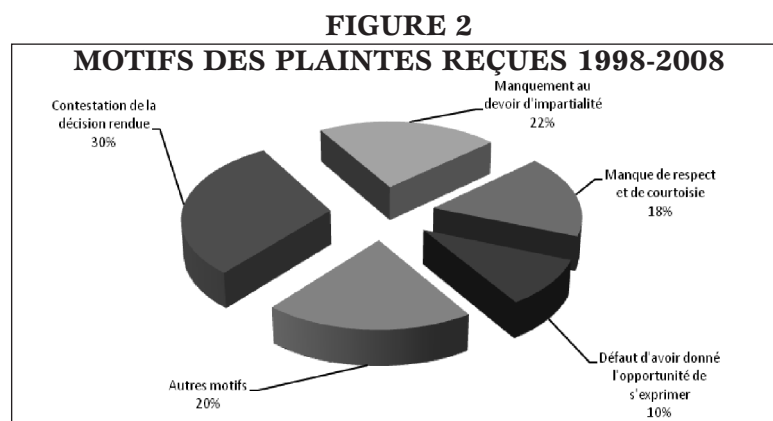
Les motifs des plaintes formulées au cours de l'exercice sont détaillés au Tableau 4, alors que la Figure 2 illustre les motifs allégués au soutien de la totalité des plaintes reçues par le Conseil depuis sa création. Notons toutefois qu'on retrouve souvent plusieurs reproches différents à une même plainte, ce qui explique que les chiffres qui apparaissent dans les tableaux excèdent le nombre total de plaintes reçues.

L'insatisfaction à l'égard de la décision rendue par le membre du tribunal est le motif de plainte le plus fréquent. Ces plaintes formulent des reproches quant à la recevabilité ou à l'appréciation de la preuve ou quant à l'application de règles de droit par le décideur. Le plaignant recherche alors de la part du Conseil non seulement qu'il sanctionne le membre du tribunal, mais en plus qu'il infirme ou modifie la décision rendue par ce dernier, ordonne sa récusation ou la tenue d'une nouvelle audience.

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

Par ailleurs, un nombre considérable de plaintes formulées par des personnes non représentées rapportent leur impression selon laquelle le décideur qui a entendu leur cause a fait preuve de partialité d'une façon particulière à leur endroit ou à l'endroit des personnes non représentées par avocat en général.

Les motifs invoqués aux plaintes sont détaillés à la figure et au tableau ci-après³¹ :



³¹ Les autres principaux motifs de plainte sont les suivants : traitement administratif du dossier par le tribunal (3,84 %), discrimination (3,70 %), comportement non compatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité (3,29 %), défaut d'avoir apporté un secours équitable aux parties (3,01 %), délai déraisonnable pour rendre la décision (2,60 %), ne pas avoir veillé au bon déroulement de l'audience (1,78 %), abus de pouvoir ou mauvaise foi (1,5 %).

TABLEAU 4
PRINCIPAUX MOTIFS DES PLAINTES REÇUES

Motifs	Nombre de plaintes		
	2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>Insatisfaction à l'égard de la décision rendue Le plaignant invoque une erreur dans la décision, souvent quant à l'appréciation ou l'admissibilité de la preuve.</p>	29	27	45
<p>Partialité ou apparence de partialité Ce motif de plainte concerne la conduite du décideur à l'audience, qui a été perçue comme procurant un avantage à l'une des parties (ex. : sentiment d'hostilité ou propos tenus par le décideur). On constate toutefois que les plaintes alléguant la partialité ont fréquemment pour objet de contester la décision rendue.</p>	32	25	21
<p>Manque de respect et de courtoisie ou absence de considération La plainte concerne le plus souvent l'attitude du décideur et allègue l'arrogance, l'impatience, la colère, des manières expéditives, l'emploi d'un ton irrespectueux ou hostile et d'un langage abusif ou inapproprié. Les attitudes et les propos ont été perçus comme étant désobligeants, offensants, injustifiés ou discriminatoires.</p>	24	18	20
<p>Discrimination Le plaignant allègue des événements relatifs à l'un des motifs de discrimination interdits par les chartes des droits et libertés, tels le handicap, l'origine ethnique, la langue ou l'orientation sexuelle.</p>	3	5	11
<p>Défaut d'avoir veillé au bon déroulement de l'audience</p>	-	-	8
<p>Comportement incompatible avec les exigences d'honneur, de dignité et d'intégrité de ses fonctions</p>	-	-	7
<p>Défaut d'avoir apporté un secours équitable à la partie non représentée</p>	2	3	7
<p>Avoir eu des contacts avec une seule des parties, en l'absence de l'autre</p>	-	-	4
<p>Défaut de veiller à ce que chaque partie ait la possibilité de faire valoir pleinement ses prétentions Le plaignant prétend ne pas avoir eu l'occasion de s'exprimer comme il le voulait devant le tribunal, le membre ne l'ayant pas laissé parler. Il n'a pu faire valoir pleinement son point de vue ou n'a pas eu la possibilité de présenter tous les éléments de sa preuve.</p>	21	15	2
<p>Traitement administratif du dossier par le tribunal Le Conseil n'a pas compétence à l'égard du personnel du tribunal.</p>	6	7	2
<p>Délai déraisonnable pour rendre la décision Le plaignant prétend que le délai écoulé entre la date de la prise en délibéré de l'affaire et celle où la décision a été rendue est trop long.</p>	5	3	-
<p>Abus de pouvoir ou mauvaise foi</p>	2	4	-

Partie 3 — RÉSULTATS EU ÉGARD AU PLAN STRATÉGIQUE

3.1 LES CHOIX STRATÉGIQUES ET LES ORIENTATIONS RETENUES

Le second plan stratégique du Conseil a été déposé à l'Assemblée nationale au cours de l'exercice 2006-2007.

Conformément à la mission et aux fonctions du Conseil, le *Plan stratégique 2006-2010* est fondé sur deux enjeux stratégiques, qui en constituent l'assise. Le premier vise la *crédibilité de la justice administrative* et le second, *la prestation de services aux citoyens et à la communauté juridique*.

Compte tenu de ces enjeux, le Conseil a retenu les deux orientations suivantes :

ORIENTATION 1 – Exercer ses fonctions d'examen et d'enquête sur les plaintes déontologiques de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative

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

ORIENTATION 2 – Mieux informer les citoyens sur le rôle du Conseil, sur la déontologie et sur la justice administrative

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

3.2 LES RÉSULTATS

La *Loi sur la justice administrative* permet aux citoyens de porter plainte contre un membre d'un tribunal administratif auprès du Conseil, forum impartial et indépendant du tribunal auquel appartient le décideur visé.

Par ses caractéristiques et sa composition, le Conseil constitue une institution de nature à soutenir la confiance des citoyens dans le traitement de leurs plaintes, tout en assurant le respect de l'indépendance des membres des tribunaux administratifs.

Afin d'améliorer de façon continue les services qu'il rend en fonction des attentes de sa clientèle, les citoyens, les membres des tribunaux administratifs et les tribunaux eux-mêmes, le Conseil a le souci constant d'augmenter son efficacité et son efficience.

3.2.1 Les actions concernant la crédibilité de la justice administrative

<u>ORIENTATION 1</u>	
EXERCER SES FONCTIONS D'EXAMEN ET D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES DÉONTOLOGIQUES DE MANIÈRE À SOUTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC DANS LA JUSTICE ADMINISTRATIVE	
AXE D'INTERVENTION	OBJECTIFS ET ÉCHÉANCES
Prévention	<p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, maintenir des comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs en diffusant de l'information sur l'éthique et la déontologie et en diffusant les codes de déontologie appliqués par le Conseil;</p> <p>D'ici au 31 mars 2010 et de façon continue, participer à la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs;</p> <p>D'ici au 31 mars 2010, assurer une lecture annuelle de l'évolution des plaintes écrites ou verbales afin de mieux identifier les préoccupations des citoyens.</p>

La déontologie applicable aux membres des tribunaux administratifs a un rôle préventif plutôt que disciplinaire³². Ainsi, un des axes d'intervention privilégié par le Conseil afin d'assurer le maintien de comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs est la *prévention*. En effet, pour donner des résultats durables, l'action du Conseil ne peut se limiter au traitement des plaintes déontologiques qui lui sont soumises. Il doit être un agent de changement, en développant davantage l'aspect préventif de son rôle et mettre son expertise au service des tribunaux administratifs, de leurs membres et des citoyens.

Avec l'adoption de cette approche préventive, il faudra toutefois éviter que l'évaluation du Conseil ne se fasse uniquement à l'égard du nombre de plaintes traitées ou encore du nombre de comités d'enquête constitués ou de sanctions recommandées.

Participation à la formation des membres des tribunaux administratifs

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

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

³² Voir : *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 267, par. 110 et le professeur René Dussault dans son rapport *Les tribunaux administratifs au Québec* : Rapport du groupe de travail sur les tribunaux administratifs, ministère de la Justice, 1971.

demandes et besoins respectifs.

De plus, à la demande du Secrétariat aux emplois supérieurs du ministère du Conseil exécutif, le personnel du Conseil a de nouveau été appelé cette année à contribuer aux sessions d'accueil s'adressant aux nouveaux membres des tribunaux administratifs québécois, quant au volet « éthique et déontologie ». Les participants provenaient des quatre tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence et aussi de plusieurs autres organismes dont les membres exercent des fonctions juridictionnelles³³, mais dont la déontologie ne relève pas du Conseil. Environ 50 participants, provenant de 12 organismes différents, ont participé à ces sessions en 2007-2008. La formation, d'une durée d'une demi-journée, traite d'éthique et de déontologie à partir de concepts théoriques, de conseils pratiques et d'analyse de cas. Au surplus, des formations spécifiques ont été présentées aux nouveaux membres des tribunaux à l'égard desquels la Loi donne compétence au Conseil de la justice administrative, notamment quant au traitement des plaintes par celui-ci.

Selon les questionnaires d'évaluation distribués, les participants ont souligné la pertinence des contenus présentés et la compétence des personnes-ressources. Cette formation devrait donc être reprise au bénéfice des futurs membres.

Diffusion de l'information et publications

Les règles déontologiques applicables aux membres des tribunaux administratifs à l'égard desquels la Loi donne compétence au Conseil se retrouvent à la loi constitutive de chacun de ceux-ci et à leurs codes de déontologie³⁴. Ces lois et codes sont disponibles dans le site Internet du Conseil. Pour avoir accès à leur texte intégral, à jour, un lien hypertexte renvoie le lecteur dans le site des Publications du Québec. La page des lois et règlements appliqués par le Conseil a été consultée à 560 reprises au cours de l'exercice. Par ailleurs, une copie du code de déontologie applicable est transmise à chacun des plaignants, avec l'accusé de réception de sa plainte.

Par ailleurs, le texte sur l'éthique et la déontologie distribué aux nouveaux membres des tribunaux administratifs lors des sessions d'accueil est disponible, dans un site Internet réservé, à l'ensemble des membres des tribunaux administratifs. De même, le personnel du Conseil a participé cette année à la publication d'une *Chronique déontologique* dans le *Journal de la Conférence des juges administratifs du Québec*.

Toutes les publications du Conseil sont disponibles dans son site Internet.

³³ Tels la Commission de la fonction publique, la Commission de protection du territoire agricole du Québec, la Commission des transports du Québec, la Commission québécoise des libérations conditionnelles, le Conseil des services essentiels, la Régie de l'énergie, la Régie des alcools, des courses et des jeux et la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec.

³⁴ *Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec*, Décret 174-2006, (2006) 138 G.O. II, 1443 [R.R.Q., c. J-3, r.0.1]; *Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles*, Décret 722-2005, (2005) 137 G.O. II, 4500 [R.R.Q., c. A-3.001, r.0.1.1]; *Code de déontologie des commissaires de la Commission des relations du travail*, Décret 575-2007, (2007) 139 G.O. II, 2757 [R.R.Q., c. C-27, r.1.1]; *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*, Décret 1200-2002, (2002) 134 G.O. II, 1350 [R.R.Q., c. R-8.1, r.0.2].

La page des publications du Conseil a été visitée à 621 occasions dans l'exercice.

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

Le second axe d'intervention concerne l'amélioration du processus de traitement des plaintes et d'enquête, lequel constitue le principal mandat confié au Conseil par le législateur. L'amélioration du processus de traitement des plaintes et des enquêtes est donc une préoccupation constante du Conseil.

Moyens de rétroaction

Les données actuellement disponibles sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Conseil sont les commentaires reçus spontanément à la suite de décisions rendues par le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes ou par un comité d'enquête. Ils sont donc limités.

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

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

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

à renseigner adéquatement les citoyens sur cet aspect.

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

Simplification de la procédure à l'étape de l'examen et méthodes alternatives de règlements des plaintes.

Tel que déjà mentionné sous le titre » *Faits saillants de l'exercice* «, au cours de l'exercice 2007-2008, les membres du Conseil ont entamé une réflexion portant sur diverses questions, notamment quant à ses procédures d'examen des plaintes et d'enquête.

Tout au long des travaux, le Conseil s'est penché sur des problématiques ayant été constatées par l'expérience de ses dix années d'existence. Par la suite, divers nouveaux instruments ont été proposés au Conseil, pour approbation.

Ainsi, un formulaire de plainte, dont l'usage est facultatif, a été approuvé par le Conseil. Ce formulaire est distribué sur demande et est disponible, en français et en anglais, dans le site Internet du Conseil. Ce document se veut à la fois un outil permettant au Conseil de recueillir toutes les informations nécessaires au traitement d'une plainte et une source de renseignements pour le citoyen quant à la compétence du Conseil et aux limites de ses interventions.

De plus, les membres du Conseil ont étudié la possibilité d'introduire un moyen alternatif de résolution des plaintes. À la suite de cette réflexion, les Règles sur le traitement d'une plainte adoptées par le Conseil ont été modifiées pour permettre à un comité, lorsque les circonstances s'y prêtent, d'*offrir au plaignant et à la personne visée par la plainte un moyen alternatif de résolution de celle-ci*³⁵.

Lors de ses dernières séances de travail, le Conseil a été invité à réfléchir aux moyens, dans certaines circonstances, de simplifier le traitement et la constitution des dossiers de plaintes, afin notamment d'éviter de décevoir les attentes du citoyen. Ainsi, lorsque, par exemple, une plainte semble incomplète, le personnel du Conseil fait davantage usage de la possibilité de requérir du plaignant qu'il lui fournisse par écrit des renseignements supplémentaires nécessaires à la poursuite du traitement de sa plainte. De même, avant que le dossier ne soit constitué, une plainte pourra être portée à la connaissance du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes afin d'obtenir des directives quant aux documents que le Comité considère utiles pour l'appréciation de la recevabilité de la plainte et la façon dont elle doit être traitée. Cette procédure, qui évite qu'un dossier élaboré soit constitué lorsque non requis, devrait aussi avoir un impact sur les délais de traitement des plaintes.

Enfin, une nouvelle grille d'analyse des plaintes a été proposée et adoptée.

La préparation d'un document permettant aux citoyens devant se présenter devant un comité d'enquête de se préparer à une telle audience est prévue pour 2008-2009.

³⁵ Ces règles sont reproduites à l'Annexe III du présent rapport. Les articles 16 et 22 concernent les moyens alternatifs de résolution des plaintes.

Évolution du délai total moyen pour rendre une décision

Pour 71 des 72 plaintes ayant été fermées sans enquête en 2007-2008, le délai total moyen pour en disposer, de la date de réception de la plainte jusqu'à celle de mise à la poste de la décision rendue, a été de 174 jours³⁶.

Deux comités d'enquête ont été constitués au cours de l'exercice³⁷ et la seule plainte pour laquelle un rapport d'enquête a été déposé au cours de l'exercice a été traitée dans un délai total de 282 jours³⁸.

TABLEAU 5
DÉLAI TOTAL POUR RENDRE UNE DÉCISION

Exercice financier	Dossiers fermés sans enquête		Dossiers fermés après enquête	
	Nombre de dossiers fermés	Délai moyen pour fermer le dossier	Nombre d'enquêtes complétées au cours de l'exercice	Délai pour fermer le dossier
2005-2006	42 plaintes	176 jours	2	453 ³⁹ jours (environ 15 mois) 273 ⁴⁰ jours (environ 9 mois)
2006-2007	66 plaintes	144 jours	5	353 ⁴¹ jours 506 ⁴² jours 254 ⁴³ jours 306 ⁴⁴ jours 367 ⁴⁵ jours
2007-2008	71 plaintes	174 jours	1	282 ⁴⁶ jours

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

La plainte doit être transmise par écrit au Conseil. La Loi prévoit le traitement des plaintes en trois étapes :

- L'examen de la plainte par un comité constitué par le Conseil, en vue de décider de sa recevabilité;
- L'enquête, par un comité d'enquête constitué par le Conseil pour décider du bien-fondé ou non de la plainte et la recommandation d'une sanction au Conseil, s'il y a lieu;
- La recommandation ou l'imposition d'une sanction par le Conseil, le cas échéant.

³⁶ Ce délai ne tient pas compte d'une plainte dont le délai a été de 659 jours (dossier n° 204), lequel s'écarte de la médiane. Si on tient compte de ce dossier, le délai moyen est de 180 jours. Au cours de l'exercice 2005-2006, ce délai était de 176 jours et de 144 jours en 2006-2007.

³⁷ Dossiers n°s 2007 QCCJA 329 et 2007 QCCJA 341.

³⁸ Dossier n° 2007 QCCJA 329.

³⁹ Dossier n° 153.

⁴⁰ Dossier n° 186.

⁴¹ Dossier n° 195.

⁴² Dossier n° 197.

⁴³ Dossier n° 223.

⁴⁴ Dossier n° 225.

⁴⁵ Dossier n° 235.

⁴⁶ Dossier n° 329.

Un comité formé de sept des membres du Conseil est chargé de statuer sur la recevabilité des plaintes⁴⁷.

Lorsqu'il examine la recevabilité d'une plainte, le Comité d'examen siège à huis clos et décide sur dossier, sans tenir d'audience. Les documents disponibles et utiles à l'appréciation de la recevabilité de la plainte sont obtenus. Il peut s'agir notamment, lorsque le comportement à l'audience est remis en question, de la copie du dossier du tribunal concerné, de l'enregistrement de l'audience dont le Comité pourra demander la transcription sténographique et de la décision rendue⁴⁸. La personne qui fait l'objet de la plainte peut transmettre ses observations écrites au Comité et produire les documents qu'elle juge utiles.

Les décisions du Comité déclarant la plainte irrecevable sont rendues par écrit et motivées. Lorsque le Comité d'examen constate qu'une plainte est manifestement non fondée, il en avise le plaignant et la personne visée par la plainte en leur communiquant les motifs du rejet⁴⁹. Le dossier est alors fermé.

À l'examen des statistiques publiées par le Conseil, on constate que, dans les faits, la majorité des plaintes sont rejetées au stade de la recevabilité, sans qu'il soit nécessaire de constituer de comité pour faire enquête sur les allégations. Ainsi, au cours de l'exercice 2007-2008, seules trois plaintes ont nécessité la formation d'un comité d'enquête⁵⁰, alors que 49 plaintes ont été déclarées irrecevables.

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

Ce phénomène est reconnu par la littérature en matière de déontologie judiciaire et, à titre d'exemple, les données rendues publiques par le Conseil de la magistrature du Québec dans son Rapport d'activité 2006-2007 vont aussi en ce sens⁵¹. Le traitement des plaintes déontologiques doit donc passer par une étape de « filtrage », soit l'examen de leur recevabilité, au cours de laquelle les appels déguisés et les plaintes frivoles ou manifestement non fondées sont écartées, comme c'est le cas actuellement⁵².

⁴⁷ Ce comité est composé d'un membre en provenance de chacun des tribunaux sur lesquels le Conseil a compétence et de trois citoyens, membres du Conseil.

⁴⁸ L.j.a., art. 184.3 et *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 8.

⁴⁹ L.j.a., art. 185.

⁵⁰ Dossiers n^{os} 2007 QCCJA 313, 2007 QCCJA 329 et 2007 QCCJA 341.

⁵¹ Conseil de la magistrature du Québec, *Rapport d'activités 2006-2007*, p. 68.

⁵² Yves-Marie Morissette, *Comment concilier déontologie et indépendance judiciaire*, Actes du colloque 2002 du Conseil de la magistrature du Québec : « L'indépendance judiciaire...contrainte ou gage de liberté? », page 83 : « Troisièmement, la procédure doit se faire par étape et elle doit commencer, c'est essentiel, par une importante étape de filtrage puisque, dans les faits, jusqu'à 95 % des plaintes déontologiques soumises à des conseils de la magistrature se résolvent à ce stade-là. ».

Plainte recevable

Lorsque la plainte est jugée recevable, le Comité d'examen rend une décision précisant les reproches adressés au membre qui en fait l'objet et le manquement invoqué⁵³. Le Conseil constitue alors un comité d'enquête formé de trois personnes⁵⁴, lequel est chargé de faire enquête sur la plainte, de statuer sur le bien fondé de celle-ci et de recommander une sanction contre le membre visé, le cas échéant⁵⁵.

Enquête par un comité d'enquête

Dans le cadre de son enquête, le comité doit donner l'occasion d'être entendus au membre qui fait l'objet de la plainte, au ministre de qui relève le tribunal concerné et au plaignant⁵⁶. Chacun peut être représenté par avocat. Une telle enquête est publique, sous réserve d'une ordonnance du comité d'enquête à l'effet contraire.

Le rapport du Comité d'enquête est déposé à la séance suivante du Conseil. Si la plainte est jugée fondée, le Conseil, selon la recommandation du Comité, adresse une réprimande ou recommande au ministre concerné la suspension ou la destitution de la personne visée par la plainte.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIFS ET ÉCHÉANCES
Expertise des membres du Conseil et de ses employés	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, disposer de meilleures sources d'information afin de maintenir l'expertise des membres du Conseil et de ses employés;
	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, établir et appliquer un plan de formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi qu'un plan de formation dans les matières pertinentes pour les employés du Conseil.

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

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

⁵³ Règles sur le traitement d'une plainte, art. 16.

⁵⁴ Deux sont choisis parmi les membres du Conseil, dont au moins une est une représentante du public tandis que la troisième est membre du tribunal auquel appartient la personne visée par la plainte.

⁵⁵ L.j.a., art. 186.

⁵⁶ L.j.a., art. 190.

Ainsi, le Conseil a établi des mécanismes de veille visant à tenir les membres au fait des nouvelles et des développements récents, tant médiatiques que jurisprudentiels, dans les domaines de la déontologie, de l'éthique, du droit administratif et de l'administration de la justice.

De plus, au cours de l'exercice, le Conseil a bénéficié des présentations d'invités spécialisés, afin de l'éclairer dans ses réflexions :

- „ Le 13 juin 2007, monsieur le juge Gilles Gaumont, juge-président à la Cour municipale de la Ville de Québec et membre du Conseil de la magistrature du Québec a présenté le processus déontologique appliqué au sein de cet organisme;
- „ Le 19 septembre 2007 : M^e Pierre Noreau, professeur au Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal et sociologue a offert une présentation intitulée : « *La confiance du public : nouveau défi pour la justice* »;
- „ Le 14 novembre 2007 : M^e Pierre Michaud, ancien juge en chef de la Cour d'appel du Québec et ancien membre du Conseil canadien de la magistrature, a traité de la déontologie judiciaire applicable aux juges de nomination fédérale.

3.2.2 La prestation de service aux citoyens et à la communauté juridique

<u>ORIENTATION 2</u>	
MIEUX INFORMER LES CITOYENS SUR LE RÔLE DU CONSEIL, SUR LA DÉONTOLOGIE ET SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE	
AXE D'INTERVENTION	OBJECTIFS ET ÉCHÉANCES
Information sur les services offerts	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique;
	D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, assurer l'accessibilité à la jurisprudence du Conseil.

L'information sur les services offerts

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

À cette fin, le Conseil distribue deux documents : un dépliant d'information à l'intention des citoyens ainsi qu'un second, consacré aux règles sur le traitement

d'une plainte. Une nouvelle version de ce dépliant a d'ailleurs été publiée à l'été 2007. Ces documents sont disponibles dans le site Internet du Conseil et une version imprimée est transmise aux personnes qui adressent une demande d'information ou formulent une plainte au Conseil. Ce dernier a aussi invité chacun des tribunaux à l'égard desquels la Loi lui donne compétence, le ministère de la Justice, le Protecteur du citoyen et Services Québec à rendre le dépliant d'information disponible et visible pour leur clientèle.

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

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

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

De même, un tableau intitulé « *À qui doit-on adresser la plainte?* » apparaît dans le site du Conseil. Il indique au citoyen à qui il doit adresser sa plainte lorsqu'elle concerne la conduite d'une personne qui n'est pas membre d'un des tribunaux à l'égard desquels la Loi donne compétence au Conseil. Les coordonnées de l'organisme en question apparaissent au tableau et un lien vers son site Internet y est installé.

Faciliter l'accessibilité aux services

Le site Internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de porter plainte en ligne, de transmettre des commentaires et de demander des renseignements supplémentaires au personnel du Conseil, le tout par l'entremise de formulaires cryptés. Trente demandes d'information ont été formulées avec cet outil en 2007-2008, alors que le formulaire de plainte en ligne a été utilisé pour 8 des 57 plaintes formulées au cours de l'exercice.

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

Quant aux demandes d'information formulées au Conseil, soulignons que le service téléphonique sans frais, accessible dans toutes les régions du Québec, a enregistré 1 217 appels en 2007-2008, soit une moyenne de plus de 101 appels par mois. Au cours de l'exercice précédant, ce nombre était de 1 134 appels, une moyenne de 94 appels par mois.

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

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

Le Conseil s'est vu confier par la Loi un mandat d'information quant aux rôles et responsabilités des nombreux acteurs de la justice administrative⁵⁷. Ainsi, il doit publier annuellement à la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3 de la Loi, de même que la liste des organismes visés par son article 9.

Objectifs des listes publiées en vertu de l'article 178 de la Loi

La publication de ces listes a comme principal objet de renseigner le citoyen sur l'identité des organismes auxquels s'appliquent les normes de conduite et les exigences procédurales imposées par la *Loi sur la justice administrative*. Ces listes fournissent aux citoyens un outil facilitant la détermination des règles de justice fondamentale applicables aux décisions des ministères et organismes du gouvernement et constituent un moyen de favoriser l'accessibilité à la justice administrative⁵⁸.

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

- „ **La liste des ministères et des organismes constituant l'Administration gouvernementale** : dans la mesure où ils rendent des décisions individuelles à l'égard d'un administré, les ministères et les organismes de cette liste sont assujettis aux règles de procédure des articles 2 à 8 de la Loi, énonçant les « *Règles propres aux décisions qui relèvent de l'exercice d'une fonction administrative* », dont le respect du devoir d'agir équitablement;
- „ **La liste des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité administrative ou à une autorité décentralisée** : les organismes mentionnés à cette liste sont tenus de respecter les règles de procédure des articles 9 à 13 de la *Loi sur la justice administrative*, soit les règles applicables à l'exercice de la fonction juridictionnelle, devant permettre un débat loyal, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale.

Ces listes ont été publiées pour la première fois en mai 2001. Elles ont, par la suite, été mises à jour annuellement⁵⁹ et ont été publiées par le Conseil pour une huitième année consécutive à la partie I de la *Gazette officielle du Québec* du 28 juin 2008⁶⁰. La mise à jour des listes a été effectuée par la compilation de toutes les modifications législatives entrées en vigueur entre le 4 avril 2007 et le 21 mai 2008, et chacun des ministères et organismes a été contacté afin de confirmer les données à être publiées.

⁵⁷ *Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001*, 2001, Tome II, c. 5, par. 5.27.

⁵⁸ *Ministère de la Justice, Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur la justice administrative*, 2003, pages 125 et 126. Voir également : vérificateur général du Québec, précité, c. 5, p. 137.

⁵⁹ (2001) 133 G.O. I, 563, (2002) 134 G.O. I, 504, (2003) 135 G.O. I, 685, (2004) 136 G.O. I, 440, (2005) 137 G.O. I, 561, (2006) 138 G.O. I, 752 et (2007) 139 G.O. I, 513.

⁶⁰ (2008) 140 G.O. I, 565.

Toutes les versions des listes publiées par le Conseil sont disponibles dans son site Internet, ainsi que des versions détaillées de celles-ci. Signalons que les fichiers de ces listes ont été les plus souvent consultés au cours de l'exercice⁶¹, comme ce fut le cas pour l'exercice précédent.

La revue exhaustive des lois et des décrets adoptés en 2007-2008 a permis de constater qu'au jour de la publication des listes, l'Administration gouvernementale était composée de 21 ministères et de 58 organismes. Ces chiffres sont les mêmes que pour l'exercice précédent. Quant à la liste des organismes exerçant des fonctions juridictionnelles au sens de l'article 9 de la Loi, elle est passée de six à cinq, puisque les responsabilités qui étaient dévolues au Commissaire de l'industrie de la construction, lequel est aboli, ont été confiées à la Commission des relations du travail⁶².

Accessibilité à la jurisprudence du Conseil

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

Quant aux décisions rendues à l'étape de l'examen de la recevabilité des plaintes, elles sont rendues à huis clos et ne sont pas publiques. Cependant, le Conseil a déjà entrepris les travaux pour rendre cette jurisprudence accessible au public, une fois anonymisée.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIFS ET ÉCHÉANCES
Protection des renseignements personnels	D'ici le 31 mars 2008, améliorer les mécanismes de protection des renseignements personnels.

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

En juillet 2006, le Conseil a produit une analyse de risques en sécurité de l'information de ses systèmes stratégiques. Cet exercice a permis d'élaborer un plan d'action basé sur la connaissance des risques pouvant éventuellement menacer ces systèmes.

Par la suite, l'application de ce plan d'action a débuté. Les actions posées ont permis de renforcer la sécurité physique des actifs informationnels, soit d'assurer la protection de l'environnement de travail, des accessoires et de l'équipement informatique, de faire en sorte que leur intégrité soit davantage protégée (sécurité des données) et de préserver la confidentialité des courriels pouvant contenir de l'information sensible.

⁶¹ 613 consultations en 2007-2008.

⁶² *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 2006, c. 58. Les dispositions concernant l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction à la Commission des relations du travail sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2008 par le Décret 225-2008 du 12 mars 2008, (2008) 140 G.O. II, 1367.

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

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

Partie 4 — RÉSULTATS EU ÉGARD À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le Conseil est un organisme fournissant des services directs à la population, puisqu'il reçoit des plaintes déontologiques formulées par les citoyens et répond aux demandes d'information de ceux-ci.

La *Déclaration de services aux citoyens* du Conseil est reproduite à l'Annexe VII de ce rapport. Compte tenu du principal mandat du Conseil, c'est le thème du traitement des plaintes aux citoyens qui chapeaute les objectifs formulés dans sa déclaration de services. Ainsi, par cette déclaration, le Conseil s'est engagé à :

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

1^{er} OBJECTIF : ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

RÉSULTATS

Le personnel du Conseil prête une attention particulière à la qualité de l'accueil qu'il réserve à sa clientèle. Les demandes d'information formulées par les citoyens, que ce soit par téléphone, par lettre ou par courrier électronique, sont toutes dirigées vers l'une des deux avocates du Conseil.

Selon les données compilées, une réponse à une demande d'information est fournie, par écrit ou par téléphone, à l'intérieur d'un délai moyen de 5,3 jours ouvrables⁶³, alors que la *Déclaration de services aux citoyens* prévoit qu'une réponse doit être fournie dans les cinq jours ouvrables de la demande. Au cours de l'exercice 2006-2007, ce délai était de 4,5 jours.

⁶³ Ces statistiques n'incluent pas les demandes de renseignements formulées par un plaignant ou par la personne visée par une plainte relativement à un dossier de plainte en particulier. Les données relatives aux dossiers de plaintes sont compilées en fonction des autres objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens*.

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

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

2^e OBJECTIF : PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

RÉSULTATS

Les dossiers de plaintes ouverts par le Conseil au cours d'un exercice ne sont pas nécessairement fermés au cours du même exercice. Ainsi, le Conseil a ouvert 57 nouveaux dossiers de plaintes en 2007-2008 et en a fermé 72, dont 1 dossier d'enquête⁶⁴. Sept dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision, mais n'ont pas été considérés aux fins de calcul des statistiques.

Délai pour accuser réception

Le Conseil a adressé un accusé de réception aux plaignants s'étant adressé à lui par une plainte écrite au cours de l'exercice dans un délai moyen de 17 jours de calendrier⁶⁵, soit approximativement 11 jours ouvrables, alors que la *Déclaration de services aux citoyens* prévoit la transmission des documents au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

Délai pour statuer sur la recevabilité

Les 72 plaintes fermées en 2007-2008 ont été présentées au Comité d'examen de la recevabilité des plaintes pour décision de leur recevabilité dans un délai moyen de 94 jours⁶⁶ et le délai moyen pour décider de leur recevabilité a été de 98⁶⁷ jours. Un délai de trois mois, soit environ 91 jours, est prévu à la déclaration de services.

Par ailleurs, on doit tenir compte du fait que le Comité reporte parfois l'examen de certains dossiers à une séance subséquente afin de requérir des renseignements additionnels de la part du plaignant ou pour demander des explications à la personne visée par la plainte⁶⁸, ce qui prolonge les délais de traitement.

⁶⁴ Dossier n° 2007 QCCJA 329.

⁶⁵ Ce délai était de 16 jours pour 2006-2007 et de 12 jours pour 2005-2006.

⁶⁶ Lors de l'exercice 2006-2007, ce délai était de 105 jours. Il était de 71 jours en 2005-2006.

⁶⁷ En excluant le dossier n° 204, sinon il est de 104 jours. Ce délai était de 89 jours pour l'exercice 2006-2007 et de 114 jours en 2005-2006.

⁶⁸ Art. 184.1 et 184.3 L.j.a.

De plus, soulignons que lorsque l'audience dont il est question dans une plainte n'est pas terminée ou que l'affaire est en délibéré par la personne visée par la plainte, le dossier du Conseil est laissé en suspens jusqu'à ce que la décision ait été rendue par le membre concerné⁶⁹. Le fait que le membre visé par la plainte soit toujours saisi de l'affaire est donc un facteur influençant les délais, mais étant indépendant du traitement du dossier par le Conseil.

Délai pour entreprendre l'enquête

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit que la date de l'audience d'un comité d'enquête doit être fixée dans les 45 jours de la décision sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise.

Un seul dossier ayant fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête a été fermé au cours de l'exercice 2007-2008⁷⁰. La tenue d'audience n'a pas été nécessaire dans cette affaire, mais avait été fixée 3 mois après la date de constitution du Comité d'enquête. Quant aux deux autres plaintes ayant été déclarées recevables, une de celle-ci n'a pas nécessité d'enquête⁷¹ alors que dans l'autre, 172 jours, soit près de 6 mois après avoir été déclarée recevable⁷².

Délai total de traitement d'une plainte

Le rapport d'enquête a été déposé au Conseil 34 jours après sa prise en délibéré. La déclaration de services prévoit un délai de 3 mois pour ce faire. Le rapport a par la suite été transmis aux personnes visées dans les 3 jours ouvrables, alors que la déclaration de services prévoit l'envoi dans les 5 jours.

3^e OBJECTIF : COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

RÉSULTATS

Le Conseil se préoccupe du langage utilisé dans ses communications, tant au niveau de ses publications que dans son site Internet et dans les décisions rendues. Il cherche à communiquer dans un langage clair et accessible en évitant l'emploi de termes spécialisés sans les préciser ou les accompagner d'une illustration.

Le personnel porte une attention particulière à la qualité et à la clarté de la langue dans les explications fournies aux personnes qui s'adressent au Conseil, et, dans toute la correspondance, on retrouve le nom d'une personne à joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires.

⁶⁹ *Règles sur le traitement d'une plainte*, art. 7 al. 3 : « [...] lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement. »

⁷⁰ Dossier n° 2007 QCCJA 329.

⁷¹ Dossier n° 2007 QCCJA 341.

⁷² Dossier n° 2007 QCCJA 313.

Par ailleurs, le Conseil a constitué un comité permanent de révision de ses décisions. Ce comité s'assure que les décisions du Conseil et du Comité d'examen de la recevabilité des plaintes soient :

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

4^e OBJECTIF : FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

RÉSULTATS

Le Conseil fait des efforts pour joindre les citoyens afin de faire connaître son rôle dans le monde de la justice administrative et de publiciser les services qu'il offre.

Afin de faciliter l'accès à ses services, des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte sont diffusés dans son site Internet. Le site permet aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire crypté, et même de poser des questions au personnel. Ainsi, 76 plaintes ou demandes d'informations ont été formulées au cours de l'année en utilisant les formulaires cryptés du site du Conseil.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 1 217 appels au cours de l'exercice, alors qu'il en avait reçu 1 134 en 2006-2007.

Partie 5 — UTILISATION DES RESSOURCES

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

5.1 RESSOURCES HUMAINES

Le président du Conseil est chargé de l'administration du Conseil⁷³ alors que le secrétaire du Tribunal administratif du Québec agit comme secrétaire du Conseil⁷⁴.

La permanence de l'organisme compte trois employées à temps plein⁷⁵, soit une agente de secrétariat, une agente de recherche en droit et une avocate, qui est également

⁷³ Art. 171.1 L.j.a.

⁷⁴ Art. 171 L.j.a.

⁷⁵ Budget de dépenses 2006-2007, Volume II, *Crédits des ministères et organismes* pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007, Conseil du Trésor, Québec, 2006, p. 13-4 : portefeuille « Justice », programme « Justice administrative », effectifs de l'élément « Conseil de la justice administrative ».

l'adjointe au président. Les effectifs réguliers du Conseil, soit 3 ETC, sont demeurés inchangés depuis son institution, en 1998. Le personnel du Conseil lui est prêté par le ministère de la Justice.

Au cours de l'exercice, le Conseil a aussi engagé une employée occasionnelle, en remplacement d'un congé de maternité, ainsi qu'une étudiante au cours de l'été. Il a aussi reçu un stagiaire en techniques juridiques⁷⁶.

TABLEAU 6
EMPLOIS POUR L'EXERCICE 2007-2008

Catégorie d'emploi	Nombre	Femmes	Moins de 35 ans	35-55 ans	Plus de 55 ans
Emplois réguliers	3	3	0	3	0
• Avocat-notaire	1	1	0	1	0
• Professionnel	1	1	0	1	0
• Fonctionnaire	1	1	0	1	0

5.2 RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière*⁷⁷ et sa loi constitutive, la *Loi sur la justice administrative*, prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions le concernant sont prises sur les sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale⁷⁸.

Pour l'exercice 2007-2008, un budget total de 397,9 k\$ a été accordé au Conseil⁷⁹. Les dépenses du Conseil pour l'exercice s'élèvent à 388,3 k\$, dont une somme de 169,9 k\$ au titre de la rémunération, qui représente ainsi 43 % de l'ensemble de ses dépenses. Les dépenses de fonctionnement se chiffrent à 218,4 k\$.

⁷⁶ Il s'agit d'un stage non rémunéré d'une durée de 15 semaines, durant l'hiver 2008.

⁷⁷ L.R.Q., c. A-6.001.

⁷⁸ L.j.a., art. 198.

⁷⁹ Budget de dépenses 2007-2008, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2008*, Conseil du Trésor, Québec, p. 142.

TABLEAU 7
CRÉDITS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2007-2008 (en milliers de dollars)

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
REVENUS					
Crédits parlementaires					
Budget de dépenses	508,5 ⁸⁰	(310,6 ⁸¹ + 68,1) 378,7	373,9 ⁸²	387,6 ⁸³	394,9 ⁸⁴
Budget d'investissements	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Autres	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun
Total des revenus	511,5	381,7	376,9	390,6	397,9
DÉPENSES					
Traitements et avantages sociaux	149,3	145,7	158,7	165,8	169,9
Fonctionnement ⁸⁵	277,3	185,2	200,4	204,9	218,4
Immobilisations	0	0	0	0	0
Total des dépenses	426,7	330,9	359,21	370,7	388,3
SURPLUS	84,8	50,8	14,7	19,9	6,6⁸⁶

5.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'utilisation des technologies de l'information, principalement de son site Internet, revêt une importance stratégique pour le Conseil, notamment afin d'améliorer l'accès et la qualité des services aux citoyens et aux membres des tribunaux administratifs sur lesquels il a compétence.

Le parc informatique du Conseil est constitué de 6 postes de travail fixes et de 2 portables. Il a aussi son propre serveur. Le coût du matériel informatique destiné au Conseil est généralement assumé à même la réserve ministérielle du ministère de la Justice.

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

⁸⁰ Budget de dépenses 2003-2004, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2004*, Conseil du Trésor, Québec, p. 11-5.

⁸¹ Budget de dépenses 2004-2005, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2005*, Conseil du Trésor, Québec, p. 11-5, tel que modifié en cours d'exercice.

⁸² Budget des dépenses 2005-2006, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2006*, Conseil du Trésor, Québec, p. 13-5.

⁸³ Budget de dépenses 2006-2007, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007*, Conseil du Trésor, Québec, p. 13-4.

⁸⁴ Budget de dépenses 2007-2008, volume II, *Crédits des ministères et organismes pour l'année financière se terminant le 31 mars 2008*, Conseil du Trésor, Québec, p. 14-2.

⁸⁵ Incluant le loyer, les honoraires et frais de déplacement des membres, les services de transport et de communications, services professionnels et administratifs, entretien et réparation, fournitures et approvisionnement, matériel et équipements.

⁸⁶ Compte tenu du fait que le Conseil anticipait un déficit pour 2007-2008, le ministère de la Justice a assumé certains paiements en fin d'exercice, ce qui explique ce surplus théorique.

Partie 6 — AUTRES EXIGENCES

Comme tous les ministères et organismes gouvernementaux, et malgré sa petite taille, le Conseil de la justice administrative doit rendre compte de l'application de lois, de règlements et de politiques dans son rapport annuel. La présente partie en fait donc état.

6.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Conseil, dont le personnel est prêté par le ministère de la Justice, n'a pas de programme ou de plan d'action lui étant propre en matière d'accès à l'égalité de groupes cibles désignés. Toutefois, les trois personnes occupant les postes réguliers au sein du Conseil sont des femmes, âgées entre 35 ans et 55 ans.

6.2 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Compte tenu de la nature de ses activités, l'objectif d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises ne concerne pas le Conseil de la justice administrative.

6.3 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Bien que le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ne s'applique pas aux membres du Conseil de la justice administrative⁸⁷, les membres du Conseil ainsi que son personnel maintiennent une sensibilité particulière à l'égard des aspects éthiques de leurs fonctions, ces aspects étant inhérents à la mission du Conseil.

Soulignons toutefois que les membres du Conseil doivent, pour y siéger, avoir prêté le serment prévu par la *Loi sur la justice administrative*. De plus, le plan d'action adopté par le Conseil à la suite des travaux de réflexion réalisés au cours de l'exercice prévoit la rédaction, par un comité constitué à cette fin, d'un document traitant des règles de conduite des membres du Conseil de la justice administrative.

6.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Conseil n'a pas adopté formellement de plan d'action de développement durable. Toutefois, le Conseil désire contribuer et contribue dès à présent à sa mesure au développement durable. Cette contribution se réalise essentiellement par une utilisation responsable des ressources et en adoptant des comportements favorables à l'environnement, tels la récupération et le réemploi.

⁸⁷ Décret 824-98, (1998) 130 G.O. II, 3474, art. 2.

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

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Conseil de la justice administrative s'est vu émettre par l'Office de la langue française un certificat attestant qu'il se conformait aux dispositions de la *Charte de la langue française*⁸⁸.

Le Conseil emploie exclusivement le français dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications. Toutefois, à la demande d'une personne physique, une version dans une autre langue peut lui être transmise. De même, toute la correspondance se fait en français, mais peut être traduite dans une autre langue lorsqu'une personne physique s'est adressée au Conseil dans cette langue⁸⁹.

6.6 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le personnel du Conseil est sensibilisé à l'importance de se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès aux renseignements des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁹⁰. En effet, compte tenu de sa mission d'examiner et d'enquêter sur les plaintes déontologiques portées contre les membres des tribunaux administratifs, le Conseil détient des renseignements personnels particulièrement sensibles. Il porte donc une attention particulière à la protection des renseignements personnels, tant qu'ils ne sont pas rendus publics lors d'une audience tenue dans le cadre d'une enquête⁹¹. Il s'assure aussi du respect des politiques concernant la destruction des documents renfermant des renseignements personnels, notamment celle des documents utilisés lors de l'examen de la recevabilité des plaintes, qui se tient à huis clos.

Enfin, le Conseil n'a pas eu à se présenter devant la Commission d'accès à l'information durant l'exercice, n'ayant reçu aucune demande de révision en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2005-2006, le Conseil a procédé à une analyse de risques en sécurité de l'information et a élaboré un plan d'action en la matière. Ce plan d'action a été mis en application au cours de l'année 2006-2007, tel qu'il en a été fait état plus haut.

6.7 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Conseil n'a pas fait l'objet de recommandation particulière de la part du vérificateur général du Québec pour l'exercice 2007-2008.

⁸⁸ L.R.Q., c. C 11.

⁸⁹ Id., art. 15.

⁹⁰ L.R.Q., c. A-2.1.

⁹¹ Tel que prévu par les articles 29.1 et 53 (2) de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1 puisque les comités d'enquête du Conseil exercent une fonction d'adjudication de nature quasi judiciaire

ANNEXES

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL AU 31 MARS 2008
Article 167 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3

M. Laurent McCutcheon, président	Membre représentant les citoyens
Mme Catherine Barrette	Membre représentant les citoyens
M ^e Micheline Bélanger	Présidente de la Commission des lésions professionnelles
M. Normand Bolduc	Membre représentant les citoyens
M ^e Pierre Cloutier	Membre de la Commission des relations du travail
M ^e Monique Corbeil	Notaire, choisie après consultation de la Chambre des notaires du Québec
M ^e Suzie Ducheine	Membre de la Régie du logement
M ^e Jacques Forgues	Président du Tribunal administratif du Québec
M. Joseph Gabay	Membre représentant les citoyens
M ^e Hélène Gouin	Membre du Tribunal administratif du Québec
M ^e Luc Harvey	Président de la Régie du logement
Mme Marie Élise Lebon	Membre représentant les citoyens
M ^e Pauline Perron	Membre de la Commission des lésions professionnelles
M. Antoine Roumi	Membre représentant les citoyens
M ^e Andrée St-Georges	Présidente de la Commission des relations du travail
Poste vacant	Avocat, choisi après consultation du Barreau du Québec
Poste vacant	Représentant des citoyens

M^e André Forget, secrétaire du Tribunal administratif du Québec, est d'office secrétaire du Conseil, comme il est prévu à l'article 172 de la *Loi sur la justice administrative*.

LOIS ET RÈGLEMENTS
appliqués en tout ou en partie par le
Conseil de la justice administrative

Loi sur la justice administrative,
L.R.Q., c. J-3

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

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,
L.R.Q., c. A-3.001, art. 367 à 429.59

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

Code du travail,
L.R.Q., c. C-27, art. 112 à 137.63

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

Loi sur la Régie du logement,
L.R.Q., c. R-8.1

- *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement,*
Décret 1200-2002, (2002) 134 G.O. II, 1350 [R.R.Q., R-8.1, r. 0.2]

CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

RÈGLES SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Les *Règles sur le traitement d'une plainte* ont pour objet de préciser la façon dont le Conseil de la justice administrative reçoit et examine les plaintes qui lui sont soumises.

La première version des règles a été adoptée par le Conseil lors d'une séance tenue le 4 mai 2000 et elles ont été modifiées le 30 janvier 2003.

Les présentes règles ont été adoptées à la séance du Conseil du 21 juin 2006 et modifiées le 13 juin 2007.

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1. OBJET

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

2. APPLICATION

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

SECTION I RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ ÉCRITE

3. OUVERTURE D'UN DOSSIER

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

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

4. ASSISTANCE

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

5. PLAINTÉ INCOMPLÈTE

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

6. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

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

7. COPIÉ DE LA PLAINTÉ

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

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

Toutefois, lorsque le plaignant a un dossier pris en délibéré par la personne faisant l'objet de la plainte, cette personne n'est pas informée de la plainte portée contre elle tant que le dossier est en délibéré, à moins que le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes en décide autrement.

8. CONSTITUTION DU DOSSIER

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

SECTION II EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

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

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

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

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

11. INSCRIPTION POUR EXAMEN

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

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

12. HUIS CLOS

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

13. EXAMEN DE LA PLAINTÉ

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

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

14. DÉCISION DU COMITÉ

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

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

15. PLAINTÉ REJETÉE

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

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

16. PLAINTÉ RECEVABLE

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

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

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

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

17. CONSTITUTION D'UN COMITÉ D'ENQUÊTE

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

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

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

18. REFUS DE LA DÉSIGNATION

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

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

SECTION III

PREUVE ET PROCÉDURE DEVANT LE COMITÉ D'ENQUÊTE

19. SUSPENSION DURANT L'ENQUÊTE

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

20. PROCUREUR DÉSIGNÉ

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

21. COMPARUTION

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

22. DATE DE L'AUDIENCE

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

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

23. LIEU DE L'AUDIENCE

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

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

24. AVIS DE CONVOCATION

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

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

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

Un avis d'audience est transmis au ministre concerné.

25. COMMUNICATION DE LA PREUVE

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

26. DEMANDE DE REMISE

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

27. REQUÊTE

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

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

28. ENREGISTREMENT SONORE DES AUDIENCES

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

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

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

29. AUDIENCE

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

30. PRÉSIDENT DE L'AUDIENCE

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

31. PREUVE ET PROCÉDURE

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

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

32. ASSIGNATION

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

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

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

33. DÉPÔT DE DOCUMENTS À L'AUDIENCE

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

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

SECTION IV RAPPORT D'ENQUÊTE ET RECOMMANDATION

34. RAPPORT D'ENQUÊTE

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

Le président transmet le rapport, les conclusions et les recommandations au Conseil.

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

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

35. RÉCEPTION DU RAPPORT

Le Conseil reçoit le rapport et en prend acte.

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

36. SANCTION

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

37. TRANSMISSION DU RAPPORT D'ENQUÊTE

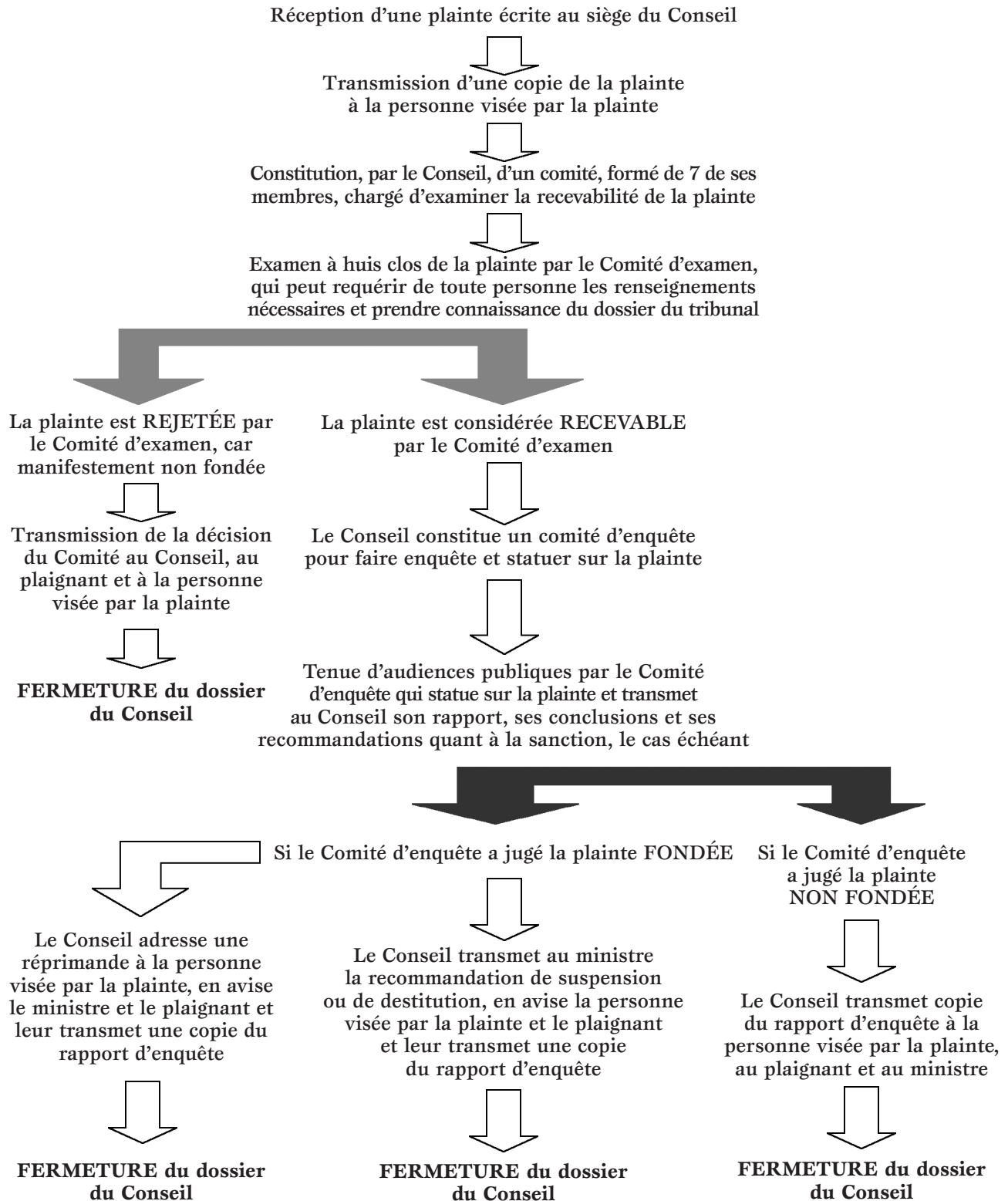
Le Conseil transmet une copie du rapport d'enquête et des conclusions du comité à la personne qui fait l'objet de la plainte, au plaignant, au ministre concerné ainsi qu'aux procureurs.

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

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

ADOPTÉES PAR LE CONSEIL À SA SÉANCE DU 21 JUIN 2006 ET MODIFIÉES LE 13 JUIN 2007.

Diagramme du cheminement d'une plainte



CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

Adoptées par résolution du Conseil de la justice administrative du 7 décembre 2000,
modifiées par résolutions du 30 janvier 2003, du 9 septembre 2004 et du 16 mars 2006.

ARTICLE 1 L'OBJET

Les présentes règles ont pour objet de régir le fonctionnement du Conseil en vue d'optimiser son efficacité et de favoriser la participation de tous les membres.

ARTICLE 2 LIEU DES SÉANCES

Le Conseil tient ses séances au siège du Conseil ou à tout endroit au Québec fixé dans l'avis de convocation.

ARTICLE 3 NOMBRE DE SÉANCES

Le Conseil se réunit aussi souvent que l'exercice de ses fonctions l'exige. Il tient au moins quatre séances par année.

ARTICLE 4 CALENDRIER DES SÉANCES

Le Conseil établit annuellement un calendrier des séances qu'il prévoit tenir et le rend accessible au public.

ARTICLE 5 CONVOCATION AUX SÉANCES

Une séance du Conseil est convoquée par le président ou la personne qu'il désigne.

ARTICLE 6 FORMALITÉS ET DÉLAI DE CONVOCATION

Un avis écrit est transmis aux membres du Conseil au moins cinq jours ouvrables avant la séance. Il indique la date, l'heure et le lieu de la séance. Cet avis est accompagné de l'ordre du jour, du procès-verbal de la séance précédente et des documents pertinents disponibles au moment de la convocation.

En cas d'urgence, la convocation peut être faite par téléphone, télécopieur ou par tout autre moyen de communication. Le délai de convocation n'est alors que de 24 heures.

ARTICLE 7 DÉROGATION AUX FORMALITÉS DE CONVOCATION

Il peut y avoir dérogation aux formalités de convocation si tous les membres du Conseil y consentent.

ARTICLE 8 RENONCIATION À L'AVIS DE CONVOCATION

Un membre peut renoncer à l'avis de convocation. Sa participation à une séance équivaut à une renonciation de sa part.

ARTICLE 9 SÉANCES SPÉCIALES

À la demande du président, de la majorité des membres ou du ministre de la Justice, le Conseil peut tenir une séance spéciale.

Les discussions ne portent alors que sur les sujets inscrits à l'ordre du jour, à moins que tous les membres n'en conviennent autrement.

ARTICLE 10 MOYENS TECHNIQUES

Le Conseil peut tenir ses séances par tout moyen permettant à ses membres de communiquer entre eux, notamment au moyen d'une conférence téléphonique, d'une visioconférence ou d'une autre technologie.

ARTICLE 11 QUORUM

Le quorum du Conseil est de sept (7) membres.

S'il n'y a pas quorum une demi-heure après l'heure indiquée sur l'avis de convocation, la séance est reportée. Le président peut prolonger ce délai d'attente.

ARTICLE 12 PRÉSIDENCE DES SÉANCES

Les séances sont présidées par le président ou, en son absence, par un membre désigné par le Conseil.

ARTICLE 13 AJOURNEMENT

Une séance peut être ajournée sans qu'un nouvel avis de convocation soit nécessaire.

ARTICLE 14 DÉCISION

Les décisions du Conseil sont prises à la majorité des membres présents.

ARTICLE 15 VOTE

Le vote se prend à main levée ou, à la demande d'un des membres présents, par scrutin secret.

La déclaration du président qu'une décision a été prise à l'unanimité ou à la majorité est inscrite au procès-verbal avec le résultat du vote.

Sur demande d'un membre, son vote est noté au procès-verbal.

ARTICLE 16 VOTE PRÉPONDÉRANT DU PRÉSIDENT

En cas d'égalité des voix, le président peut exercer un vote prépondérant.

ARTICLE 17 PORTE-PAROLE

Seuls le président ou la personne qu'il désigne peuvent agir comme porte-parole du Conseil.

ARTICLE 18 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Un membre s'abstient de participer aux délibérations et de voter sur une question susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts.

ARTICLE 19 COMITÉ D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Les présentes règles s'appliquent aux réunions d'un comité d'examen de la recevabilité des plaintes, en y faisant les adaptations nécessaires.

ARTICLE 20 ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes *Règles de régie interne*, telles que modifiées, entrent en vigueur le 16 mars 2006.

CONSEIL DE LA
JUSTICE ADMINISTRATIVE

PLAN STRATÉGIQUE
2006-2010



ENJEU
CRÉDIBILITÉ DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

ORIENTATION 1
**EXERCER SES FONCTIONS D'EXAMEN ET D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES
 DÉONTOLOGIQUES DE MANIÈRE À SOUTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC
 DANS LA JUSTICE ADMINISTRATIVE**

Axes d'intervention	Objectifs et échéances	Indicateurs de résultats
<u>Axe d'intervention</u> Prévention	<u>Objectif 1</u> D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, maintenir des comportements de haut niveau de la part des membres des tribunaux administratifs en diffusant de l'information sur l'éthique et la déontologie et en diffusant les codes de déontologie appliqués par le Conseil;	<u>Indicateurs</u> Évolution du nombre de publications dans le site Internet du Conseil et de l'information portant sur l'éthique et la déontologie destinées aux membres des tribunaux administratifs, mise à jour régulièrement; Nombre de consultation des documents dans le site Internet du Conseil et nombre de téléchargements;
	<u>Objectif 2</u> D'ici au 31 mars 2010 et de façon continue, participer à la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs;	<u>Indicateurs</u> Nombre de formations offertes et nombre de personnes inscrites; Évaluation qualitative faite par les participants;
	<u>Objectif 3</u> D'ici au 31 mars 2010, assurer une lecture annuelle de l'évolution des plaintes écrites ou verbales afin de mieux identifier les préoccupations des citoyens;	<u>Indicateur</u> Évaluations effectuées;

<p><u>Axe d'intervention</u></p> <p>Traitement des plaintes et enquêtes;</p>	<p><u>Objectif 4</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, être à l'écoute des citoyens et des membres des tribunaux administratifs afin de connaître leurs besoins et leurs attentes ainsi qu'évaluer leur satisfaction à l'égard des services offerts par le Conseil;</p>	<p><u>Indicateurs</u></p> <p>Moyen de rétroaction établi;</p> <p>Données disponibles sur les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle;</p>
	<p><u>Objectif 5</u></p> <p>Simplifier le processus d'examen et de traitement des plaintes;</p>	<p><u>Indicateurs</u></p> <p>Procédure révisée de cueillette de renseignements à l'étape de l'examen de la plainte;</p> <p>Évaluation des possibilités d'utilisation des méthodes alternatives de règlement des plaintes;</p>
	<p><u>Objectif 6</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, rendre les décisions dans des délais inférieurs à 134 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 355 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête (délais de l'exercice 2005-2006);</p>	<p><u>Indicateurs</u></p> <p>Évolution du délai moyen entre la date de réception de la plainte et la transmission aux parties de la décision sur la recevabilité de la plainte ou du rapport du comité d'enquête, le cas échéant (les cibles à atteindre sont à préciser au cours de l'exercice);</p>
	<p><u>Objectif 7</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, simplifier la rédaction des décisions du Conseil et des correspondances administratives, afin qu'elles soient facilement accessibles pour le citoyen;</p>	<p><u>Indicateur</u></p> <p>Évolution du nombre d'appels des plaignants liés à la compréhension des décisions;</p>
	<p><u>Objectif 8</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, améliorer la préparation des plaignants à la tenue d'une audience d'un comité d'enquête;</p>	<p><u>Indicateur</u></p> <p>Évaluation de la satisfaction des plaignants;</p>
	<p><u>Objectif 9</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, disposer de meilleures sources d'information afin de maintenir l'expertise des membres du Conseil et de ses employés;</p>	<p><u>Indicateur</u></p> <p>Disponibilité de recueils de lois et de jurisprudence;</p>
	<p><u>Objectif 10</u></p> <p>D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, établir et appliquer un plan de formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi qu'un plan de formation dans les matières pertinentes pour les employés du Conseil;</p>	<p><u>Indicateurs</u></p> <p>Nombre d'activités de formation organisées;</p> <p>% du personnel ou des membres ayant participé à la formation.</p>

ENJEU

PRESTATION DE SERVICE AUX CITOYENS ET À LA COMMUNAUTÉ JURIDIQUE

ORIENTATION 2

MIEUX INFORMER LES CITOYENS SUR LE RÔLE DU CONSEIL, SUR LA DÉONTOLOGIE ET SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Axes d'intervention	Objectifs et échéances	Indicateurs de résultats
<u>Axe d'intervention</u> Information sur les services offerts	<u>Objectif 11</u> D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil auprès des citoyens et de la communauté juridique;	<u>Indicateurs</u> Nombre d'organisations sensibilisées; Évolution du nombre d'accès au site Internet du Conseil; Contenu du site Internet révisé; Évolution des demandes formulées au Conseil; Publication annuelle des listes des organismes exerçant des fonctions administratives et des fonctions juridictionnelles à la Gazette officielle, dans le site Internet du Conseil et à son rapport annuel de gestion.
	<u>Objectif 12</u> D'ici le 31 mars 2010 et de façon continue, assurer l'accessibilité à la jurisprudence du Conseil;	<u>Indicateurs</u> Pourcentage des rapports d'enquête publiés; Pourcentage et périodicité de publication des résumés et textes intégraux de décisions sur la recevabilité des plaintes;
<u>Axe d'intervention</u> Protection des renseignements personnels	<u>Objectif 13</u> D'ici le 31 mars 2008, améliorer les mécanismes de protection des renseignements personnels;	<u>Indicateur</u> Suites données à l'analyse de risques effectuée;

**CONSEIL DE LA
JUSTICE ADMINISTRATIVE**

Déclaration de services aux citoyens
**« UN REGARD ATTENTIF SUR LA JUSTICE
ADMINISTRATIVE »**

Adoptée par le Conseil le 18 avril 2001, corrigée en mars 2005

UN REGARD ATTENTIF SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Le Conseil de la justice administrative est institué en vertu de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., chapitre J-3). Il est un organisme indépendant ayant entre autres pour fonction de répondre aux plaintes des citoyens concernant la conduite des membres du Tribunal administratif du Québec, des membres de la Commission des lésions professionnelles, des commissaires de la Commission des relations du travail et des régisseurs de la Régie du logement.

Les interventions du Conseil de la justice administrative visent à soutenir la confiance du public dans la justice administrative et plus particulièrement, la confiance envers le Tribunal administratif du Québec, la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail et la Régie du logement.

Toute personne peut adresser au Conseil une plainte écrite concernant la conduite d'un membre, d'un régisseur ou d'un commissaire d'un de ces tribunaux. Le Conseil, après avoir considéré la situation, décide du bien-fondé de la plainte selon les modalités prévues à la *Loi sur la justice administrative*.

DANS LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CITOYENS, LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE PREND LES MOYENS AFIN DE FAVORISER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS ÉNONCÉS CI-DESSOUS :

1^{er} OBJECTIF

ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE

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

2^e OBJECTIF

PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE

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

3^e OBJECTIF

COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE

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

4^e OBJECTIF

FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES

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

Les personnes qui croient que les services offerts par le Conseil ne répondent pas aux objectifs mentionnés précédemment sont priées d'adresser leurs commentaires ou critiques au président du Conseil de la justice administrative à l'adresse mentionnée ci-dessous :

Président du Conseil
Conseil de la justice administrative
575, Saint-Amable, bureau RC-01
Québec (Québec) G1R 2G4

N° de téléphone : 418 644-6279
N° sans frais : 1 888 848-2581
Télécopieur : 418 528-8471
Courriel : president@cja.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cja.gouv.qc.ca