

Rapport annuel de gestion  
2001-2002

Conseil de la justice  
administrative

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-550-39880-7  
ISSN 1705-1347

© Gouvernement du Québec — 2002

Pour commander la présente publication, communiquer 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 : [courrier@cja.gouv.qc.ca](mailto:courrier@cja.gouv.qc.ca)

La publication est aussi disponible sur Internet : [www.cja.gouv.qc.ca](http://www.cja.gouv.qc.ca)

Dans le présent document, le masculin est employé sans aucune discrimination  
et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Madame Louise Harel  
Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Gouvernement  
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2001-2002.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Justice

Normand Jutras  
Québec, octobre 2002



Monsieur Normand Jutras  
Ministre de la Justice  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Sainte-Foy (Québec)  
G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2001-2002.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6-01).

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Président,



Laurent McCutcheon  
Québec, octobre 2002



## MESSAGE DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que le Conseil de la justice administrative présente son premier rapport annuel de gestion préparé conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*.

Le rapport fait état des résultats obtenus par le Conseil au regard des orientations établies dans son plan stratégique pour la période 2001-2003 ainsi que des résultats concernant sa déclaration de services aux citoyens, adoptée en février 2001. Comme on pourra le constater, le Conseil a déjà fait des choix stratégiques, desquels découlent entre autres la planification d'activités en vue d'informer les citoyens, de susciter la réflexion des membres des tribunaux administratifs quant à l'éthique et la déontologie, d'accroître son expertise en matière de déontologie et de collaborer à la mise en œuvre de la réforme de la justice administrative.

Au début de l'exercice 2001-2002, je publiais, à l'intention des intervenants de la justice administrative, un rapport d'implantation du Conseil. Ce rapport visait à rendre compte des activités de mise en œuvre de la nouvelle loi et de mise sur pied de l'organisme. Je livrais alors mes réflexions sur certains sujets, dont la composition et le fonctionnement du Conseil, et je proposais certaines modifications afin de répondre aux questions soulevées.

Dès juin 2002, des modifications aux dispositions concernant le Conseil étaient apportées lors de l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur la justice administrative*. Puisque le présent rapport reflète les informations disponibles au 31 mars 2002, il ne peut en tenir compte. Je me dois toutefois de souligner que ces changements permettront sans doute au Conseil d'être davantage en mesure de réaliser son mandat de soutenir la confiance du public envers la justice administrative.

Ainsi, le plus important changement apporté par cette loi concerne la composition du Conseil. Il sera maintenant formé de 17 membres : neuf citoyens et huit représentants des tribunaux sur lesquels le Conseil a juridiction.

La nouvelle composition du Conseil, en conservant l'importante représentation des citoyens, demeure donc un des éléments clé lui permettant d'établir un pont entre le système de justice administrative et les administrés. Elle lui permet maintenant, au surplus, de jouir de l'expertise différente de quatre tribunaux administratifs, soit de celle de la Commission des lésions professionnelles, de la Régie du logement, du Tribunal administratif du Québec et de la nouvelle Commission des relations du travail. Les présidents de ces tribunaux ainsi qu'un membre de chacun de ceux-ci siégeront désormais au Conseil. Cette composition élargie favorisera le développement d'orientations communes, incitera à l'harmonisation des pratiques et contribuera à soutenir la confiance des citoyens.

Cette modification, ainsi que les autres apportées récemment, me permettent d'affirmer que si au cours des premières années de son existence, le Conseil a principalement travaillé à son implantation, il s'emploiera maintenant à accroître son rayonnement dans le milieu de la justice administrative.

Par ailleurs, au cours des prochains mois, le gouvernement sera invité à approuver quatre codes de déontologie qui lui seront présentés par les ministres responsables de la Commission des lésions professionnelles, de la Régie du logement, du Tribunal administratif du Québec et de la nouvelle Commission des relations du travail. Les mécanismes d'adoption des codes étant régis par les lois constitutives de chacun des tribunaux, leur coordination échappe au Conseil. Il reviendra donc au Conseil des ministres d'assurer ce rôle de coordination.

Enfin, pour les citoyens et les citoyennes, il ne saurait y avoir deux systèmes de justice. Qu'elle soit administrative ou judiciaire, la justice doit se donner les mêmes standards d'excellence. Je souhaite que l'action du Conseil de la justice administrative permette d'alimenter la réflexion sur la place qu'occupe la justice administrative dans le monde de la justice et contribue à accroître la confiance du public dans ses institutions.



Laurent McCutcheon  
Président

## DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations comprises dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 du Conseil de la justice administrative :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent 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'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

  
Laurent McCutcheon  
Président

Québec, octobre 2002



## Table des matières

---

Introduction . . . . .	1
<b>1. Présentation du Conseil de la justice administrative</b> . . . . .	<b>3</b>
1.1 La compétence du Conseil . . . . .	3
1.2 Les valeurs, la clientèle et les services. . . . .	4
1.3 Le fonctionnement. . . . .	5
<b>2. Revue de l'année: contexte, enjeux et faits saillants</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>3. Résultats au regard du plan stratégique</b> . . . . .	<b>11</b>
<b>Orientation 1 – Exercer les fonctions attribuées par le législateur</b>	
<b>Axe d'intervention 1 – Consolider l'implantation du Conseil afin de satisfaire aux attentes du législateur</b>	
<b>Objectifs:</b>	
1.1 Adoption du Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec . . . . .	12
1.2 Publier la liste des ministères et organismes de l'Administration et de ceux exerçant une fonction juridictionnelle . . . . .	13
1.3 Explorer de nouveaux moyens permettant de cueillir de l'information auprès du plaignant et de la personne visée par la plainte et d'examiner la possibilité de répondre aux insatisfactions du plaignant à cette étape . . . . .	13
<b>Orientation 2 – Participer aux efforts visant à développer la confiance du public envers les institutions de la justice administrative</b>	
<b>Axe d'intervention 1 – Fournir à la clientèle des outils lui permettant d'améliorer ses connaissances relatives à la déontologie</b>	
<b>Objectifs:</b>	
2.1 Produire un document sur la déontologie qui soit accessible au public . . . . .	14
2.2 Publier un résumé des décisions du Conseil et ses rapports d'enquête . . . . .	15
<b>Orientation 3 – Accroître l'expertise du Conseil</b>	
<b>Axe d'intervention 1 – Mettre à la disposition des membres du Conseil un outil donnant accès à la documentation juridique</b>	
<b>Objectif:</b>	
3.1 Produire un outil de repérage et de synthèse donnant accès aux principales sources de droit utiles aux activités du Conseil . . . . .	15

<b>Orientation 4 – Exercer un leadership en matière de déontologie</b>	
<b>Axe d'intervention 1 – Alimenter la réflexion du milieu des tribunaux administratifs quant à l'éthique et la déontologie de manière à maintenir des comportements de haut niveau</b>	
<b>Objectif:</b>	
4.1 Avec la collaboration de ses partenaires, tenir annuellement une activité de formation sur la déontologie à l'intention des membres des tribunaux administratifs . . . . .	16
<b>Orientation 5 – Collaborer aux travaux de réflexions préalables au rapport du ministre de la Justice sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur la justice administrative</i></b>	
<b>Axe d'intervention 1 – Constituer un comité du Conseil dont les travaux pourront alimenter les réflexions préalables à la production du rapport</b>	
<b>Objectif:</b>	
5.1 Faire des recommandations au ministre de la Justice . . . . .	17
<hr/>	
<b>4. Résultats au regard de la déclaration de services aux citoyens</b>	<b>19</b>
1 <sup>er</sup> objectif Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide . . . . .	19
2 <sup>ème</sup> objectif Procéder avec diligence au traitement des plaintes . . . . .	20
3 <sup>ème</sup> objectif Communiquer dans un langage clair et accessible. . . . .	20
4 <sup>ème</sup> objectif Faciliter l'accès à nos services . . . . .	21
<hr/>	
<b>5. L'utilisation des ressources</b>	<b>23</b>
<hr/>	
<b>6. Autres exigences</b>	<b>25</b>
<hr/>	
<b>Annexes</b>	<b>27</b>
Annexe I Liste des membres du Conseil au 31 mars 2002 . . . . .	29
Annexe II Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil . . . . .	31
Annexe III Règles de régie interne du Conseil (7 décembre 2000) . . . . .	33
Annexe IV Organigramme. . . . .	37
Annexe V Plan stratégique du Conseil de la justice administrative pour les années 2001 à 2003 . . . . .	39
Annexe VI Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec, version adoptée le 11 avril 2002 (non en vigueur) . . . . .	43
Annexe VII <i>Loi sur la justice administrative</i> Titre 1 - Règles générales applicables à des décisions individuelles prises à l'égard d'un administré . . . . .	45
Annexe VIII Déclaration de services aux citoyens . . . . .	49

## INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion, le premier préparé par le Conseil de la justice administrative, vise à répondre aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*<sup>1</sup>. Il reflète l'information disponible au 31 mars 2002.

La première section du rapport présente le Conseil de la justice administrative. On y décrit la composition, la mission et le mandat du Conseil ainsi que ses valeurs organisationnelles, sa clientèle et les principaux services qu'il offre. La seconde section présente les faits saillants de l'année. Les troisième et quatrième sections du rapport sont consacrées aux résultats obtenus par le Conseil au regard de son plan stratégique 2001-2003 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

---

1. L.R.Q., c. A-6.0.1, articles 24 à 27, entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2002 (décret 1027-2000 du 30 août 2000).



# 1. Présentation du Conseil de la justice administrative

---

## Présentation générale

Le Conseil de la justice administrative a été institué en 1998 par la *Loi sur la justice administrative*<sup>2</sup>. La création du Conseil constitue un des éléments fondamentaux de la vaste réforme de la justice administrative ayant eu lieu à ce moment.

Le Conseil est un organisme indépendant, doté de responsabilités spécifiques à l'égard de la déontologie des membres de certains tribunaux administratifs et d'un rôle plus général en matière d'administration de la justice administrative.

## Composition

Au 31 mars 2002, le Conseil était composé de onze membres nommés par le gouvernement<sup>3</sup>. Quatre d'entre eux étaient issus du Tribunal administratif du Québec, dont son président, un de ses vice-présidents et deux de ses membres nommés après consultation de l'ensemble de leurs collègues. Deux autres membres du Conseil étaient avocats ou notaires, désignés après consultation de leur ordre professionnel respectif. Enfin, cinq personnes nommées par le gouvernement représentaient le public.

La liste des membres en fonction au 31 mars 2002 est reproduite à l'**Annexe I** du présent rapport.

## 1.1. La compétence du Conseil

### Mission

La mission du Conseil de la justice administrative est de 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 et la Régie du logement.

### Fonctions du Conseil

Le Conseil exerce des fonctions d'enquête, de conseil, de réglementation et d'information. À titre d'illustration, on peut dire que le Conseil est le pendant pour les tribunaux administratifs de ce qu'est le Conseil de la magistrature à l'égard des juges des tribunaux judiciaires. Ainsi, le Conseil a pour fonctions :

---

2. L.R.Q., chapitre J-3, article 165.

3. *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, article 167.

- de recevoir et d'examiner les plaintes déontologiques visant un membre du Tribunal administratif du Québec, un membre de la Commission des lésions professionnelles ou un régisseur de la Régie du logement et de recommander la sanction appropriée, le cas échéant;
- d'enquêter relativement à une incapacité permanente à occuper une charge de membre ou de régisseur au sein d'un de ces tribunaux administratifs;
- d'enquêter sur un manquement dans l'exercice d'une charge administrative au Tribunal administratif du Québec, à la Commission des lésions professionnelles ou à la Régie du logement;
- de donner son avis au président du Tribunal administratif du Québec sur l'harmonisation et l'efficacité de la procédure applicable devant ce tribunal;
- de faire rapport au ministre sur toute question que ce dernier lui soumet et de lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative et à l'utilisation efficace des ressources humaines, matérielles et financières du Tribunal administratif du Québec;
- d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec;
- de publier annuellement la liste des ministères et organismes constituant l'Administration gouvernementale et celle des organismes exerçant des fonctions juridictionnelles.

La compétence du Conseil lui est attribuée d'abord par la *Loi sur la justice administrative*. Toutefois, à l'égard de la Commission des lésions professionnelles et de la Régie du logement, les pouvoirs du Conseil lui viennent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*<sup>4</sup> et de la *Loi sur la Régie du logement*<sup>5</sup>. L'**Annexe II** énumère les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil.

## 1.2. Les valeurs, la clientèle et les services

### Valeurs

Fort d'une composition par laquelle les citoyens et les citoyennes ont un droit de regard sur la déontologie des juges administratifs, la participation du public est évidemment une valeur privilégiée par le Conseil de la justice administrative.

La transparence est aussi une des valeurs fondamentales du Conseil. Ainsi, par exemple, les séances du Conseil sont publiques et les procès-verbaux de celles-ci, ainsi que les rapports des comités d'enquête, sont publiés sur le site Internet du Conseil.

De même, les valeurs fondamentales mises de l'avant se traduisent dans le Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du Québec, lequel a été édicté par le Conseil de la justice administrative (**Annexe VI**).

4. L.R.Q., c. A-3.001, articles 399, 400 et 411.

5. L.R.Q., c. R-8.1, articles 7.11, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4 et 9.5.

## Clientèle

La clientèle potentielle du Conseil est celle qui fréquente les tribunaux administratifs sur lesquels le Conseil a juridiction. Parmi cette clientèle, des plaignants s'adressent au Conseil pour demander que la conduite d'un juge administratif soit examinée, eu égard aux règles déontologiques applicables. Ce sera la clientèle immédiate du Conseil.

De même, les membres des tribunaux administratifs sont considérés comme une clientèle par le Conseil. En effet, le plaignant et la personne visée par la plainte ont droit à une même considération.

Enfin, le grand public, qui s'adresse parfois au Conseil pour manifester son insatisfaction à l'endroit de la justice administrative, fait aussi partie de la clientèle du Conseil. Cette clientèle doit pouvoir obtenir le soutien nécessaire pour s'adresser aux instances appropriées ou être orientée vers les ressources compétentes.

## Services

Les actes officiels du Conseil découlent en majorité de demandes qui lui sont adressées par sa clientèle ou par ses partenaires. Les moyens d'intervention privilégiés sont précisés à la *Loi sur la justice administrative*. Il s'agit de décisions sur la recevabilité des plaintes déontologiques, de rapports d'enquête, de recommandations en matière de justice administrative et de réglementation.

Par souci de transparence et de manière à soutenir la confiance du public, le Conseil intervient aussi afin de renseigner sa clientèle sur ses activités et sur les règles de déontologie applicables aux membres des tribunaux administratifs.

### 1.3. Le fonctionnement

Les membres du Conseil n'occupent pas leur charge à temps plein. Ils se réunissent aussi souvent que nécessaire, à la demande du président, de la majorité des membres ou du ministre de la Justice. Les règles de régie interne du Conseil prévoient toutefois que celui-ci tient au moins quatre séances par année. Lors de leurs séances, les membres examinent les plaintes qui leur sont présentées et toute question soumise à leur attention.

En vertu de ses règles de régie interne, reproduites à l'**Annexe III**, le quorum du Conseil est composé de sept de ses onze membres. Il peut tenir ses séances à tout endroit au Québec, mais il se réunit habituellement à Québec, où se trouve son siège, ou à Montréal. À l'exception des délibérations sur la recevabilité des plaintes, les séances du Conseil sont publiques, à moins qu'il ne prononce le huis clos, lorsqu'il le juge nécessaire pour préserver l'ordre public.

Le calendrier des séances est disponible sur le site Internet du Conseil et l'ordre du jour y est affiché quelques jours avant la tenue d'une séance. Au surplus, le Tribunal administratif du Québec, la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles reçoivent une copie de l'ordre du jour pour affichage à l'intention des membres et des régisseurs.

## Structure organisationnelle

Le président du Conseil de la justice administrative en assume l'administration et la direction. La secrétaire du Tribunal administratif du Québec agit comme secrétaire<sup>6</sup>. Elle assiste aux séances du Conseil et en rédige les procès-verbaux, qui sont par la suite approuvés par les membres.

Le Conseil emploie trois personnes qui constituent sa permanence. Cette équipe est composée d'une agente de secrétariat, d'un agent de recherche en droit et d'une avocate, qui est aussi l'adjointe au président, comme l'illustre l'organigramme reproduit à l'**Annexe IV**.

## Ressources budgétaires

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière*<sup>7</sup>. D'ailleurs, sa loi constitutive prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions concernant le Conseil sont prises sur les sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale. Un tableau des crédits et des dépenses pour l'exercice 2001-2002 est reproduit à la section 5.

---

6. *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, article 172.

7. L.R.Q., c. A-6.001.

## 2. Revue de l'année : contexte, enjeux et faits saillants

---

### Nomination des membres

Les premiers membres du Conseil ayant été nommés par le gouvernement le 27 mai 1998, leur mandat de trois ans venait à échéance au printemps 2001. Du 27 mai au 28 août 2001, neuf des onze sièges au Conseil ont été vacants.

Le Conseil a repris ses activités le 29 août 2001, à la suite de la nomination de sept membres<sup>8</sup>. Les deux sièges demeurés vacants ont été pourvus le 10 octobre 2001<sup>9</sup>. Sept des membres sortant ont été nommés pour un second et dernier mandat.

### Exercice des fonctions du Conseil

Au cours de la dernière année, le Conseil s'est réuni à cinq reprises, soit trois fois à Québec et deux fois à Montréal.

La première partie des séances du Conseil est publique. C'est durant la seconde partie de ses séances, tenue à huis clos, que le Conseil prend ses décisions à l'égard des plaintes déontologiques qui lui sont soumises.

### Plaintes déontologiques

Le Conseil est responsable de recevoir et d'examiner les plaintes déontologiques portées contre les membres du Tribunal administratif du Québec, les commissaires de la Commission des lésions professionnelles et les régisseurs de la Régie du logement. Le traitement de ces plaintes est fait en trois étapes : l'examen de la plainte en vue de décider de sa recevabilité, l'enquête du comité d'enquête, le cas échéant, et la recommandation du Conseil sur la sanction à retenir, s'il y a lieu.

La recevabilité d'une plainte est décidée par le Conseil, qui peut rejeter toute plainte manifestement non fondée. S'il considère la plainte recevable, le Conseil constitue un comité d'enquête chargé de faire enquête sur la plainte, de statuer sur le bien-fondé de celle-ci et de recommander une sanction contre le membre, le commissaire ou le régisseur, le cas échéant. Le comité transmet son rapport et ses conclusions au Conseil qui, selon la recommandation, adresse une réprimande ou recommande au ministre concerné la suspension ou la destitution de la personne visée par la plainte.

Au début de l'exercice 2001-2002, cinq dossiers de plaintes étaient déjà en traitement, dont un ayant donné lieu à la constitution d'un comité d'enquête. Le

---

8. Décret 992-2001 du 29 août 2001.

9. Décret 1217-2001 du 10 octobre 2001.

rapport de ce comité a été déposé en début d'exercice et concluait que la plainte portée était non-fondée<sup>10</sup>.

Au cours de l'exercice, le Conseil a ouvert 37 nouveaux dossiers de plaintes. Un seul de ceux-ci a fait l'objet d'une enquête par un comité d'enquête. Au 31 mars 2002, le traitement de dix dossiers était toujours en cours : neuf à l'étape de la recevabilité et un à l'étape de l'enquête. À l'égard de ce dernier dossier, l'audience du comité d'enquête a eu lieu en janvier 2002 et le rapport du comité a été déposé au Conseil à la séance du 11 avril 2002. Trente-deux dossiers de plaintes ont été fermés par le Conseil cette année.

#### Nombre de dossiers de plaintes

Exercice financier	Nouveaux dossiers ouverts	Dossiers reportés de l'exercice précédent	Total	Dossiers fermés	Dossiers reportés à l'exercice suivant
2000-2001	22	5	27	22	5
2001-2002	37	5	42	32	10

Les plaintes reçues en 2001-2002 se répartissent de la façon suivante entre les tribunaux :

#### Nombre de plaintes par tribunal

Exercice financier	Commission des lésions professionnelles	Régie du logement	Tribunal administratif du Québec	Total
2001-2002	13	23	1	37

Les plaintes rapportent principalement des manquements qui seraient survenus en cours d'audience. Il s'agit surtout de reproches faits quant à la recevabilité ou à l'appréciation de la preuve ou de reproches faits à la suite de propos perçus comme désobligeants ou comme procurant un avantage à l'une des parties.

### Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du Québec

Le Conseil est responsable d'édicter un code de déontologie pour les membres du Tribunal administratif du Québec. La loi prévoit qu'avant que le code ne soit adopté, le président, les vice-présidents et les membres du tribunal doivent être consultés. Par la suite, le code doit être soumis à l'approbation du gouvernement.

À la suite des consultations requises par la loi, le Conseil a adopté à l'unanimité le *Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec* à sa séance d'avril 2001. Ce règlement a aussitôt été acheminé au ministre de la Justice en vue d'obtenir l'approbation du gouvernement.

En novembre 2001, le ministre a transmis au Conseil des commentaires sur la légalité de l'article 19 du Code. Le nouveau texte de l'article 19 a été adopté par le Conseil le 11 avril 2002, puis a été de nouveau soumis aux membres du Tribunal, pour consultation, tel que prévu par la loi.

<sup>10</sup>. Rapport d'enquête du Comité du Conseil de la justice administrative, dossier 15, 19 avril 2001.

## Listes des ministères et des organismes

L'article 178 de la *Loi sur la justice administrative* attribue au Conseil la fonction de publier annuellement les listes suivantes 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 sur la justice administrative*;
- La liste des organismes chargés de trancher un litige opposant un administré à une autorité administrative ou une autorité décentralisée visée à l'article 9 de la loi.

Ces listes ont été publiées pour la première fois à la Gazette officielle du Québec, partie I, le 19 mai 2001. Le Conseil a publié de nouveau les listes, mises à jour, à la Gazette officielle du 4 mai 2002.

## Communication avec la clientèle

Un des objectifs que s'est donné le Conseil est de rendre l'information disponible à sa clientèle. En effet, la mission du Conseil exige qu'il renseigne le public sur son existence, sur le sens de la notion de déontologie et sur la possibilité de porter plainte contre les membres de certains tribunaux administratifs.

Un dépliant d'information a donc été préparé à l'intention des citoyens. Ce dépliant a fait l'objet d'une réédition en mars 2000, afin de tenir compte des commentaires reçus, et il est de nouveau en cours de révision. De même, le Conseil a adopté sa déclaration de services aux citoyens le 18 avril 2001<sup>11</sup> et l'a publiée et distribuée en 2002.

Avec la collaboration d'organismes du monde juridique, le dépliant et la déclaration de services aux citoyens ont été largement diffusés. Le Conseil a voulu que ces documents soient facilement accessibles dans les endroits fréquentés par la clientèle des tribunaux administratifs.

Le Conseil a aussi mis en ligne, le 29 mars 2002, son nouveau site Internet. Le principal objectif lors de l'implantation du site était d'offrir de l'information facilement accessible aux citoyens qui ont des interrogations en matière de justice administrative, plus particulièrement à ceux qui ont eu ou auront à se présenter devant un tribunal administratif sur lequel le Conseil a compétence.

Ce site fournit des renseignements sur la composition du Conseil, ses fonctions et le processus de traitement des plaintes. Il permet aussi de consulter les textes de lois et les règles de déontologie applicables, les rapports d'enquête des comités du Conseil, le calendrier et l'ordre du jour des séances ainsi que d'autres textes d'intérêt public. De plus, le site offre la possibilité de porter plainte en ligne, de transmettre des commentaires ou de demander des renseignements additionnels.

## Information destinée aux juges administratifs

Dans le cadre de journées d'information tenues à l'automne 2001 par la Commission des lésions professionnelles, des représentants du Conseil ont été invités à faire des présentations aux membres issus des associations patronales et syndicales, puis aux commissaires.

11. Cette déclaration est reproduite à l'annexe VIII du présent rapport.

De même, dès le début de l'année 2001, le Conseil a constitué un sous-comité responsable de la préparation d'une journée consacrée à la déontologie. Il s'agit d'une activité à l'intention de tous les membres des tribunaux sous la juridiction du Conseil, organisée avec la collaboration de ces tribunaux. Cette activité doit se tenir le 1<sup>er</sup> mai 2003.

## Autres renseignements

En accord avec l'objectif de rendre l'information disponible à sa clientèle, le président du Conseil a publié, en début d'exercice, un rapport d'implantation relatant les faits saillants des trois premières années d'existence de l'organisme. Le rapport rend compte des activités de mise en œuvre et de celles utiles à la réalisation des fonctions du Conseil. Le président y fait différentes recommandations concernant les sujets suivants :

- La composition du Conseil en vue d'inclure une représentation des tribunaux dont les membres sont assujettis à l'autorité du Conseil;
- La nécessité de cohésion entre les codes de déontologie applicables aux membres des tribunaux dont les membres sont assujettis à l'autorité du Conseil;
- Les ajustements au processus de traitement des plaintes déontologiques, dont la mise en place d'un mécanisme de « préenquête »;
- Le besoin de concevoir un mécanisme qui permette au Conseil de s'exprimer publiquement sur des conduites nécessitant une amélioration.

Finalement, le Conseil de la justice administrative a été retenu par le Vérificateur général du Québec pour ses travaux d'évaluation de l'encadrement gouvernemental de la justice administrative. Ainsi, dans le rapport déposé le 15 décembre 2001 à l'Assemblée nationale, le Vérificateur général formulait au Conseil les trois recommandations suivantes:

- Publier annuellement les listes prévues à la *Loi sur la justice administrative*;
- Produire une information plus complète et utile aux acteurs du domaine de la justice administrative;
- Proposer au gouvernement de revoir le processus de nomination des membres du Conseil et son mandat concernant l'ensemble des tribunaux administratifs.

Un plan d'action comportant un échéancier pour la mise en œuvre de ces recommandations doit être élaboré et transmis au Vérificateur sous peu.

## Élargissement de la juridiction du Conseil

Par ailleurs, le Conseil assumera bientôt ses compétences en matière de déontologie à l'égard des commissaires de la nouvelle Commission des relations du travail<sup>12</sup>. L'entrée en vigueur des dispositions pertinentes du *Code du travail* et la mise en opération de la Commission sont annoncées pour l'automne 2002.

12. *Loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives*, L.Q. 2001, c. 26, articles 137.24, 137.25 et 137.46 (projet de loi adopté et sanctionné le 21 juin 2001 mais non en vigueur).

### 3. Résultats au regard du plan stratégique

---

Le plan stratégique du Conseil de la justice administrative pour les années 2001 à 2003, adopté le 7 décembre 2000<sup>13</sup>, est reproduit à l'**Annexe V** du présent rapport. Il a été intégré en annexe au plan stratégique 2001-2004 du ministère de la Justice.

La présente section fait état des résultats atteints par le Conseil au regard des orientations, des axes d'intervention et des objectifs établis dans son plan stratégique. À la prochaine section, nous présenterons les résultats en référence à la déclaration de services aux citoyens.

---

13. *Loi sur l'administration publique*, L.R.Q., c. A-6.01, art. 8 et 9.

<b>ORIENTATION 1</b>	Exercer les fonctions attribuées par le législateur	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Consolider l'implantation du Conseil afin de satisfaire aux attentes du législateur	
<b>OBJECTIF 1.1</b>	<b>Adoption du Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec</b>	
<b>Indicateur</b> Entrée en vigueur du Code de déontologie	<b>Cible</b> 2001-2002	<b>Résultat</b> Partiellement atteint
<b>Commentaires</b>		
<p>L'article 180 de la <i>Loi sur la justice administrative</i> confie au Conseil le mandat d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec. Avant l'adoption de ce code, le président, les vice-présidents et les membres du Tribunal doivent être consultés. Par la suite, le code doit être soumis à l'approbation du gouvernement.</p> <p>Les travaux de conception et de rédaction du code ont débuté en septembre 1998, et en septembre 2000, le Conseil adoptait les versions française et anglaise du <i>Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du Québec</i>. Ce Code de déontologie résultait du partage des préoccupations de tous les membres du Conseil. Il reprenait essentiellement la proposition de ceux du Tribunal administratif du Québec, en y intégrant les valeurs des membres représentant les citoyens ainsi que des représentants du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires.</p> <p>Le 31 janvier 2001, le texte du Code était prépublié à la Gazette officielle du Québec ( (2001) 5 G.O. II, 1161), conformément à la <i>Loi sur les règlements</i> (L.R.Q., c. R-18.1).</p> <p>Après la prise en compte des commentaires reçus suite à sa prépublication, le 19 avril 2001, le <i>Code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec</i> était adopté par le Conseil, à l'unanimité des voix.</p> <p>Puisque, avant d'entrer en vigueur, le Code doit être approuvé par le gouvernement, le règlement a été acheminé au ministre de la Justice, afin que soit obtenue l'approbation requise. En novembre 2001, le ministre transmettait au Conseil des commentaires sur la légalité de l'article 19 du Code. Le nouveau texte de l'article 19 a été adopté par le Conseil le 11 avril 2002, puis a été soumis de nouveau aux membres du Tribunal, pour consultation, tel que prescrit par la loi.</p> <p>L'objectif du Conseil, formulé en décembre 2000, est atteint : en effet, le Conseil a adopté le Code de déontologie au tout début de l'année 2001 et l'a transmis pour approbation par le gouvernement. Toutefois, en regard de l'indicateur de résultat tel qu'il est formulé, on constate que le Code n'est pas entré en vigueur dans l'année. On doit toutefois prendre en compte que plusieurs intervenants sont impliqués dans les étapes préalables à l'entrée en vigueur de ce Code.</p>		

<b>ORIENTATION 1</b>	Exercer les fonctions attribuées par le législateur	
<b>Axe d'intervention 1</b>	Consolider l'implantation du Conseil afin de satisfaire aux attentes du législateur	
<b>OBJECTIF 1.2</b>	<b>Publier la liste des ministères et organismes de l'Administration et de ceux exerçant une fonction juridictionnelle</b>	
<b>Indicateur</b> Publication de la liste à la Gazette officielle du Québec	<b>Cible</b> Juin 2001	<b>Résultat</b> Atteint
<p><b>Commentaires</b></p> <p>En vertu de l'article 178 de la <i>Loi sur la justice administrative</i>, le Conseil a la responsabilité de publier annuellement la liste des ministères et organismes constituant l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que la liste des organismes et autorités visés par l'article 9.</p> <p>Les articles 3 et 9 sont des dispositions du Titre I de la loi, qui prescrit les règles générales de procédure applicables à la prise d'une décision individuelle visant un administré. Les articles 2 à 8 concernent les exigences procédurales applicables à l'exercice d'une fonction administrative, se traduisant entre autres par le devoir d'agir équitablement. Les articles 9 à 13 s'appliquent aux décisions prises par un organisme exerçant une fonction juridictionnelle, dont la procédure doit permettre un débat loyal, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale. Le texte de ces dispositions se retrouve à l'<b>Annexe VII</b>.</p> <p>La publication des listes de l'article 178 fournit donc un outil qui facilite la détermination de l'application des règles du Titre I de la <i>Loi sur la justice administrative</i>.</p> <p>Le Conseil a publié ses premières listes à la partie I de la Gazette officielle du Québec du 19 mai 2001 ((2001)18 G.O. I, 504). Pour ce faire, il a colligé des renseignements sur les ministères et les différents organismes constitués par disposition législative ou réglementaire. Ces informations sont maintenues à jour de façon continue, afin que les listes soient publiées annuellement, au printemps de chaque année.</p> <p>La cible formulée en décembre 2000 est donc atteinte : le Conseil a adopté et publié les listes prévues par la loi au début de l'année 2001. Ces listes, mises à jour, ont été publiées de nouveau à la Gazette officielle du 4 mai 2002.</p>		

<b>ORIENTATION 1</b>	Exercer les fonctions attribuées par le législateur	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Consolider l'implantation du Conseil afin de satisfaire aux attentes du législateur	
<b>OBJECTIF 1.3</b>	<b>Explorer de nouveaux moyens permettant de cueillir de l'information auprès du plaignant et de la personne visée par la plainte et d'examiner la possibilité de répondre aux insatisfactions du plaignant à cette étape.</b>	
<b>Indicateur</b> Définition de lignes directrices; essais dans certains dossiers de plaintes répondant aux conditions d'application préalablement définies.	<b>Cible</b> 2003	<b>Résultat</b> À venir
<p><b>Commentaires</b></p> <p>Nous ne pouvons présentement fournir de résultat à l'égard de cet objectif, dont l'échéance est fixée à l'année 2003.</p>		

<b>ORIENTATION 2</b>	Participer aux efforts visant à développer la confiance du public envers les institutions de la justice administrative	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Fournir à la clientèle des outils lui permettant d'améliorer ses connaissances relatives à la déontologie	
<b>OBJECTIF 2.1</b>	<b>Produire un document sur la déontologie qui soit accessible au public</b>	
<b>Indicateur</b> Disponibilité et diffusion du document	<b>Cible</b> 2001	<b>Résultat</b> Atteint
<b>Commentaires</b>		
<p>La mission du Conseil exige que l'on renseigne le public sur son existence, sur le sens et le contenu de la notion de déontologie et sur la possibilité de porter plainte contre un membre de certains tribunaux administratifs. Il est aussi nécessaire d'informer les citoyens que le Conseil n'agit pas en appel des décisions rendues : il ne peut en aucun cas modifier une décision dont un plaignant serait insatisfait.</p> <p>Un dépliant d'information a donc été préparé à l'intention des citoyens. Ce dépliant a fait l'objet d'une réédition en mars 2000, afin de tenir compte des commentaires reçus, et a été révisé et publié de nouveau en 2002.</p> <p>Avec la collaboration d'organismes du monde juridique, le dépliant a été largement diffusé. Le Conseil a voulu que ce document soit facilement accessible dans les endroits fréquentés par la clientèle des tribunaux administratifs, notamment aux endroits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bureaux du Tribunal administratif du Québec;</li> <li>➤ Bureaux de la Commission des lésions professionnelles;</li> <li>➤ Bureaux de la Régie du logement;</li> <li>➤ Palais de justice;</li> <li>➤ Bureaux du Protecteur du citoyen;</li> <li>➤ Associations syndicales et patronales;</li> <li>➤ Barreau du Québec;</li> <li>➤ Chambre des notaires;</li> <li>➤ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;</li> <li>➤ Communication Québec.</li> </ul> <p>Le Conseil dispose aussi d'un site Internet qui a complètement été refait au cours de l'année 2001-2002. Ce site fournit des renseignements sur la composition du Conseil, ses fonctions et le processus de traitement des plaintes. L'accessibilité et la simplicité du site et de ses textes étaient les principales qualités recherchées dans la conception du nouveau site, qui s'adresse d'ailleurs d'abord au citoyen.</p> <p>Ainsi, une attention particulière a été apportée à la section intitulée « <b>Votre plainte relève-t-elle du Conseil : Personnes visées et motifs de la plainte</b> ». Afin d'aider les usagers à identifier ce qui relève ou non de la déontologie, des exemples tirés de situations les plus fréquentes illustrent certaines notions abstraites.</p> <p>Le site permet aussi de consulter les textes de lois et les règles de déontologie applicables, les rapports d'enquête des comités du Conseil, le calendrier et l'ordre du jour des séances ainsi que d'autres textes d'intérêt public. De plus, le site offre la possibilité de porter plainte en ligne, de transmettre des commentaires ou de demander des renseignements additionnels.</p>		

<b>ORIENTATION 2</b>	Participer aux efforts visant à développer la confiance du public envers les institutions de la justice administrative	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Fournir à la clientèle des outils lui permettant d'améliorer ses connaissances relatives à la déontologie	
<b>OBJECTIF 2.2</b>	<b>Publier un résumé des décisions du Conseil et ses rapports d'enquête</b>	
<b>Indicateur</b> Disponibilité et diffusion du document	<b>Cible</b> 2001	<b>Résultat</b> Partiellement atteint
<b>Commentaires</b>		
<p>Tous les textes intégraux des rapports d'enquête du Conseil sont actuellement publiés sur son site Internet. Toutefois, les résumés des décisions du Conseil portant sur la recevabilité des plaintes ne sont disponibles que sur demande, après qu'en aient été extraits les renseignements concernant une personne physique et permettant de l'identifier.</p> <p>Le Conseil publie aussi sur son site Internet tous les procès-verbaux de ses séances publiques, ainsi que ses données de gestion des plaintes, mises à jour régulièrement.</p> <p>La publication de résumés des autres décisions du Conseil fait partie de la seconde phase d'implantation du nouveau site Internet, prévue pour l'année 2002-2003.</p>		

<b>ORIENTATION 3</b>	Accroître l'expertise du Conseil	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Mettre à la disposition des membres du Conseil un outil donnant accès à la documentation juridique	
<b>OBJECTIF 3.1</b>	<b>Produire un outil de repérage et de synthèse donnant accès aux principales sources de droit utiles aux activités du Conseil</b>	
<b>Indicateur</b> Existence de l'outil	<b>Cible</b> 2002-2003	<b>Résultat</b> En cours de réalisation
Évaluation qualitative faite par les membres du Conseil quant à l'exhaustivité et à l'accessibilité de l'outil		
<b>Commentaires</b>		
Les résultats seront connus en cours d'exercice 2002-2003.		

<b>ORIENTATION 4</b>	Exercer un leadership en matière de déontologie	
<b>AXE D'INTERVENTION 1</b>	Alimenter la réflexion du milieu des tribunaux administratifs quant à l'éthique et la déontologie de manière à maintenir des comportements de haut niveau	
<b>OBJECTIF 4.1</b>	<b>Avec la collaboration de ses partenaires, tenir annuellement une activité de formation sur la déontologie à l'intention des membres des tribunaux administratifs</b>	
<b>Indicateur</b> Tenue de l'activité de formation, nombre de personnes inscrites et évaluation qualitative faite par les participants	<b>Cible</b> 2002-2003	<b>Résultat</b> En cours de réalisation
<b>Commentaires</b>		
<p>Au cours de l'automne 2001, le Conseil a participé à des séances d'information organisées par la Commission des lésions professionnelles. Au cours de celles-ci, des représentants du Conseil étaient invités à présenter les activités du Conseil et à sensibiliser les membres aux principes déontologiques applicables.</p> <p>De plus, le président du Conseil et son adjointe ont agi comme conférenciers lors d'une session de formation organisée par la Conférence des juges administratifs du Québec.</p> <p>Le Conseil travaille actuellement à un projet d'une plus grande envergure. En effet, il prévoit tenir, en mai 2003, un colloque portant sur la déontologie, où seront réunis les membres du Tribunal administratif du Québec, de la Commission des lésions professionnelles, de la Régie du logement et de la future Commission des relations du travail.</p> <p>Le 18 avril 2001, le Conseil mettait donc sur pied un comité ad hoc ayant pour mandat de développer le projet de formation et de lui faire des recommandations quant à la structure de l'activité et au contenu du programme. En décembre 2001, le Conseil adoptait le programme que lui soumettait son comité.</p> <p>Les travaux pour la tenue de l'événement se poursuivent.</p>		

<b>ORIENTATION 5</b>	Collaborer aux travaux de réflexions préalables au rapport du ministre de la Justice sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	
<b>Axe d'intervention 1</b>	Constituer un comité du Conseil dont les travaux pourront alimenter les réflexions préalables à la production du rapport	
<b>OBJECTIF 5.1</b>	<b>Faire des recommandations au ministre de la Justice</b>	
<b>Indicateur</b> Rapport du comité et recommandations du Conseil	<b>Cible</b> octobre 2002	<b>Résultat</b> En cours de réalisation
<b>Commentaires</b>		
<p>La <i>Loi sur la justice administrative</i> prévoit que le ministre de la Justice doit, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2003, faire au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de cette loi et sur l'opportunité de la modifier. Ce rapport sera par la suite déposé à l'Assemblée nationale. Le Conseil travaille à la confection d'un document qui sera soumis au ministre afin d'alimenter ses réflexions préalables au rapport sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur la justice administrative</i>.</p> <p>Par ailleurs, en début d'exercice, le président du Conseil a publié son <i>Rapport d'implantation du Conseil 1998-2001</i>. Il y fait différentes recommandations concernant les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La composition du Conseil en vue d'inclure une représentation des tribunaux dont les membres sont assujettis à l'autorité du Conseil;</li> <li>➤ La nécessité de cohésion entre les codes de déontologie applicables aux membres des tribunaux dont les membres sont assujettis à l'autorité du Conseil;</li> <li>➤ Les ajustements au processus de traitement des plaintes déontologiques, dont la mise en place d'un mécanisme de « préenquête »;</li> <li>➤ Le besoin de concevoir un mécanisme qui permette au Conseil de s'exprimer publiquement sur des conduites nécessitant une amélioration.</li> </ul> <p>Dans le même sens, en décembre 2001, le Vérificateur général du Québec a recommandé au Conseil de proposer au gouvernement de revoir le processus de nomination des membres du Conseil et son mandat concernant l'ensemble des tribunaux administratifs.</p>		



#### 4. Résultat au regard de la déclaration de services aux citoyens

---

Le Conseil a adopté sa déclaration de services aux citoyens le 18 avril 2001 et l'a rendue publique par la publication et la distribution d'un dépliant. Celui-ci a été largement diffusé et rendu accessible dans les endroits fréquentés par la clientèle des tribunaux administratifs. Cette déclaration est aussi disponible sur le site Internet du Conseil et est reproduite à l'**Annexe VIII** du présent rapport.

La déclaration de services complète les engagements du Conseil à l'égard des citoyens. Par cette déclaration, le Conseil s'est engagé à assurer un accueil courtois, respectueux et rapide, à procéder au traitement des plaintes avec diligence, à communiquer dans un langage clair et accessible et à faciliter l'accès à ses services.

**Thème :** Le traitement des plaintes des citoyens

**1<sup>er</sup> OBJECTIF :**

**ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE**

##### **Résultats**

Le personnel de la permanence du Conseil apporte un souci particulier à la qualité de l'accueil qu'il réserve à sa clientèle.

Ainsi, toute personne qui répond à une demande s'identifie clairement. Les employés du Conseil répondent promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques : selon les données compilées, lorsqu'un message téléphonique est laissé dans une boîte vocale, l'appel est retourné au plus tard le jour ouvrable suivant, sauf en cas de situations exceptionnelles. Le personnel répond aussi rapidement aux demandes de renseignements des citoyens portant sur les fonctions et activités du Conseil, soit dans un délai maximum de cinq jours ouvrables, mais le plus souvent dans un délai moindre.

La plupart des demandes d'information formulées par les citoyens sont référées à un avocat du Conseil. Ces communications sont une occasion privilégiée pour écouter les personnes insatisfaites et pour les renseigner sur les fonctions qu'exerce le Conseil et sur l'étendue de sa compétence.

La majorité de ces demandes concernent des démarches pour porter plainte et le processus qui suit la formulation d'une plainte écrite. L'intention du citoyen est souvent de porter plainte afin d'obtenir que la décision rendue par le tribunal soit corrigée. Dans de tels cas, sans fournir d'opinion juridique sur un dossier en particulier, on informe les gens des recours qui pourraient être disponibles. Le personnel du Conseil les réfère aussi parfois aux ressources pouvant les soutenir dans leurs démarches de contestation. Cette approche oriente le citoyen vers les recours pertinents et elle évite de décevoir les attentes qui découleraient de la formulation d'une plainte dont le Conseil ne pourrait se saisir.

Les demandes d'informations portent aussi sur des sujets très variés, qui fréquemment n'entrent pas dans la sphère de compétence du Conseil. Par exemple, elles peuvent concerner les critères d'admissibilité à l'aide juridique, la protection de la jeunesse, la magistrature, les Registres de l'état civil, la qualité des services offerts par un organisme, etc. Dans ce cas, le personnel se fait un devoir de diriger les citoyens à la ressource compétente pour répondre à leur demande.

**Thème :** Le traitement des plaintes des citoyens

**2<sup>ème</sup> OBJECTIF :**  
**PROCÉDER AVEC DILIGENCE AU TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **Résultats**

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

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, un accusé de réception est transmis dans les plus brefs délais, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes. Dès que le dossier est complet, il est soumis à la prochaine séance du Conseil.

Ainsi, selon les données compilées, le délai moyen de transmission d'un accusé de réception au plaignant est de trois jours, alors que la déclaration de services aux citoyens pose l'exigence maximale de cinq jours.

Toujours selon ces données, le Conseil a décidé de la recevabilité des plaintes reçues en 2001-2002 dans un délai moyen de 92 jours, alors qu'un délai de trois mois, soit environ 91 jours, est prévu à la déclaration. Toutefois, treize des 37 dossiers ouverts ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans un délai excédant trois mois mais les personnes concernées par ces plaintes ont été avisées et informées des démarches en cours et des motifs du retard. La plupart des retards sont dus au fait que le Conseil a été inopérant du 27 mai au 28 août 2001, puisque neuf de ses onze sièges étaient vacants.

Cette année, une seule plainte a donné lieu à la formation d'un comité d'enquête. La décision du Conseil sur la recevabilité de cette plainte a été rendue le 20 septembre 2001. Le 20 novembre, le Conseil transmettait un avis de convocation pour la tenue de l'audition du comité d'enquête, devant procéder le 31 janvier 2002. Le rapport du comité d'enquête a été déposé au Conseil lors de sa séance du 11 avril 2002.

**Thème :** Le traitement des plaintes des citoyens

**3<sup>ème</sup> OBJECTIF :**  
**COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE**

### **Résultats**

Le Conseil ainsi que son personnel portent attention à utiliser un langage simple dans leurs communications, que ce soit dans les publications, sur le site Internet ou même dans les décisions rendues. Ils évitent d'utiliser un langage spécialisé sans l'accompagner d'une illustration ou d'une explication.

Le personnel a un souci constant de fournir des explications claires aux personnes qui s'adressent au Conseil et dans toute correspondance, on indique le nom de la personne à contacter pour obtenir des renseignements additionnels.

**Thème :** Le traitement des plaintes des citoyens

**4<sup>ème</sup> OBJECTIF :**

**FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES**

**Résultats**

Le Conseil fait des efforts pour joindre les citoyens afin de faire connaître sa présence dans le monde de la justice et de publiciser les services qu'il offre. En conséquence, ceux-ci l'ont identifié comme une source de renseignements sur la justice administrative et lui adressent de nombreuses demandes d'information et plaintes verbales.

Afin de faciliter l'accès à ses services, le Conseil diffuse sur son nouveau site Internet des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte. Le site permet aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire diffusé sur le site et même de poser des questions au personnel.

Les formulaires utilisés sur le nouveau site du Conseil, en ligne depuis le 29 mars 2002, sont sécurisés et l'information transmise par Internet est encryptée.

Enfin, le Conseil maintient une ligne téléphonique permettant de joindre son personnel sans frais interurbains.



## 5. L'utilisation des ressources

---

### Ressources humaines

L'effectif régulier du Conseil compte trois emplois à temps plein, soit une agente de secrétariat, un agent de recherche en droit et un avocat, qui est aussi l'adjoint du président. Ce n'est qu'à compter du 4 septembre 2001 que tous les postes ont été comblés, par l'engagement d'un agent de recherche en droit.

### Ressources financières

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière*<sup>14</sup> et sa loi constitutive prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions le concernant sont prises sur les sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale.

Pour l'exercice 2001-2002, le budget global du Conseil était de 510 400\$. Les ressources allouées ont été suffisantes pour consolider l'implantation du Conseil et pour poursuivre ses opérations.

Les dépenses du Conseil pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 s'élèvent à 489 750,74\$, dont une somme de 183 777,15\$ aux fins de la rémunération. La rémunération représente 37,5 % de l'ensemble des dépenses du Conseil.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles se chiffrent à 293 103,62\$ (60 %) dont 106 847,52\$ est affecté aux dépenses de loyer.

---

**Tableau des crédits et dépenses 2001-2002**  
(en milliers de dollars)

Catégories	Crédits	Dépenses
Rémunération	191,1\$	183,7\$
Fonctionnement	299,3\$	293,1\$
Immobilisation	20,0\$	12,8\$
TOTAL	510,4\$	489,8\$

---

### Ressources informationnelles

Le Conseil ne dispose pas de ressource spécialisée dans le domaine informationnel, mais bénéficie à cet égard d'une entente de services avec le ministère de la Justice. De plus, la formation offerte au personnel du Conseil vise à développer l'autonomie des utilisateurs des ressources informationnelles.

---

14. L.R.Q., c. A-6.001.

Par ailleurs, l'implantation cette année d'une banque de données informatisée permet de recenser plus efficacement l'information sur les plaintes reçues, en facilite l'analyse et simplifie le suivi du traitement des dossiers par le personnel.

Au cours de l'année, le Conseil a consacré 36,7 k\$ au titre des technologies de l'information.

## 6. Autres exigences

---

Malgré sa petite taille, le Conseil de la justice administrative doit, comme tous les ministères et organismes gouvernementaux, rendre compte de l'application de lois, de règlements et de politiques.

### Protection des renseignements personnels

Le Conseil ne possède pas son propre comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels. Toutefois, l'adjointe au président participe aux activités du Comité ministériel de protection des renseignements personnels du ministère de la Justice, ce qui lui permet d'être informée des développements en cette matière.

Même s'il n'a pas actuellement de politiques écrites concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité informatique, le Conseil porte une attention particulière à la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, le tout conformément à la *Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*<sup>15</sup>. Le Conseil considère que le souci de transparence, mais aussi celui de confidentialité, découlent de la nature même des activités qui lui sont confiées. En ce sens, les trois employés du Conseil reçoivent une formation continue en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique.

### Politique linguistique

Au cours de l'année 2001-2002, le Conseil, de concert avec l'Office de la langue française, a procédé à une analyse de sa situation linguistique. L'application des recommandations du conseiller en francisation conduira, au cours de la prochaine année, à l'émission d'un certificat de conformité à la *Charte de la langue française*<sup>16</sup>.

---

15. L.R.Q., chapitre A-2.1.

16. L.R.Q., chapitre C-11.



## **ANNEXES**

**Les textes des annexes sont reproduits tels qu'adoptés.**



## ANNEXE I

---

### Liste des membres du Conseil au 31 mars 2002

#### Le président du Conseil :

**Monsieur Laurent McCutcheon** Commissaire à la retraite de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles

#### Les membres du Conseil :

M <sup>e</sup> Michel Brisson	Membre du Tribunal administratif du Québec
M <sup>e</sup> Monique Corbeil	Notaire
M <sup>e</sup> Laurence Demers	Avocate
Monsieur Joseph Gabay	Enseignant
M <sup>e</sup> Charles Gosselin	Membre du Tribunal administratif du Québec
M <sup>e</sup> Odette Laverdière	Vice-présidente du Tribunal administratif du Québec
Madame Anne-Marie Lemieux	Enseignante à la retraite
M <sup>e</sup> Gaëtan Lemoyne	Président du Tribunal administratif du Québec
Madame Line-Sylvie Perron	Président-directrice d'entreprise
Monsieur Jeannot Richard	Directeur général du Regroupement pour la commercialisation des produits de l'érable du Québec inc. (RCPEQ)

M<sup>e</sup> Francine Fortin-Lacroix, secrétaire du Tribunal administratif du Québec, est d'office secrétaire du Conseil, comme prévu à l'article 172 de la *Loi sur la justice administrative*.



## ANNEXE II

---

### **Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par le Conseil de la justice administrative**

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

*Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative,*  
L.Q. 1997, ch. 43, art. 850 à 864

*Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,*  
L.R.Q., ch. A-3001, art. 349 à 429.5

*Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives,*  
L.Q. 1997, ch. 27, art. 62

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

*Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement,*  
(1985) 2 G.O.2074 [R-8.1, r.0.11]

*Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics,*  
(1998) 2 G.O.11, 3474, [M-30, r.01]



## ANNEXE III

---

### Conseil de la justice administrative

#### Règles de régie interne

adoptées par le Conseil à la séance du 7 décembre 2000

*Loi sur la justice administrative*, article 175 (L.R.Q., c. J-3)

#### 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 5 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 télécommunication. 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 présence 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 en conviennent autrement.

#### Article 10 MOYENS TECHNIQUES

Les membres peuvent participer à une séance par tous moyens leur permettant de communiquer entre eux, notamment par téléphone.

#### 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 ne 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

Seul le président ou la personne qu'il désigne, peut agir comme porte-parole du Conseil.

Article 18 CONFLIT D'INTÉRÊT

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

Article 19 ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes règles de régie interne entrent en vigueur le 7 décembre 2000.

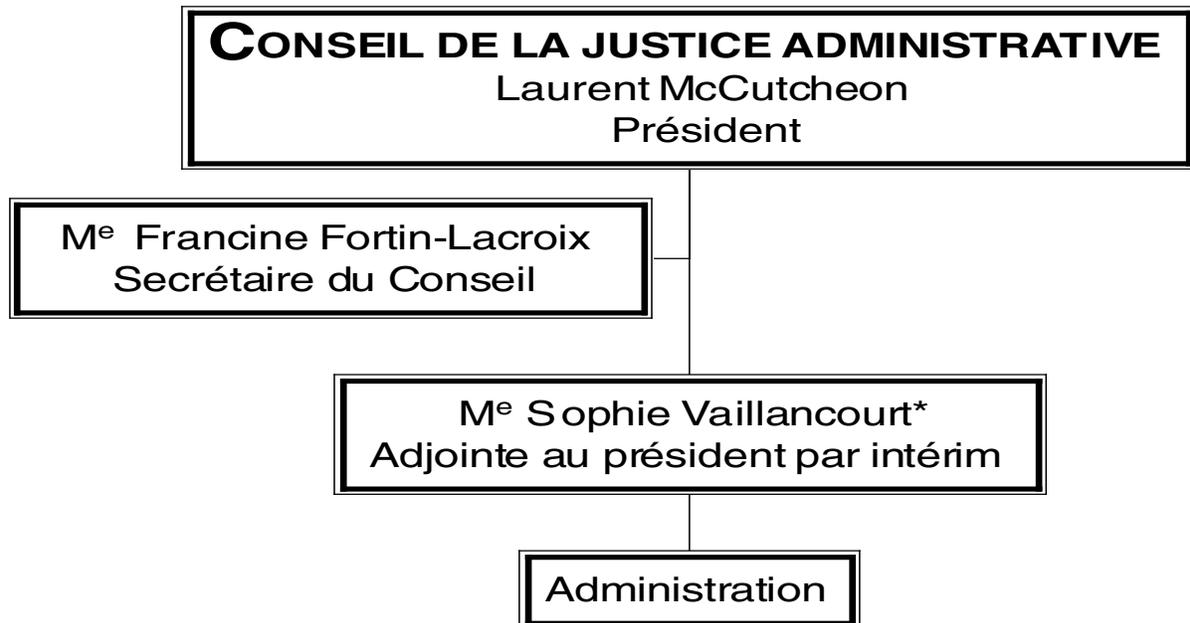
**Adoptées par décision unanime du  
Conseil de la justice administrative  
le 2000-12-07**



## ANNEXE IV

---

### ORGANIGRAMME



\* M<sup>e</sup> Michèle Juteau a occupé  
le poste d'adjointe au président  
jusqu'au 27 mai 2002



**Plan stratégique du Conseil de la justice administrative  
pour les années 2001 à 2003**

CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

CHOIX STRATÉGIQUES POUR LES ANNÉES 2001 à 2003

**Loi sur la justice administrative  
(L.R.Q., c. J-3, articles 165 à 198)  
Loi sur l'administration publique (L.Q., 2000, c. 8, articles 8 à 11)**

Document préparé en vue de son intégration au plan stratégique du  
ministère de la Justice

Adopté par le Conseil  
le 2000-12-07

## La mission du Conseil de la justice administrative

La mission du Conseil vise à soutenir la confiance du public dans la justice administrative et plus particulièrement, la confiance envers le Tribunal administratif du Québec (TAQ), la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Régie du logement (RL).

Le Conseil exerce des fonctions d'enquête en matière de déontologie et conseille la Ministre de la Justice et le président du Tribunal administratif du Québec sur l'administration de la justice administrative.

## Les interventions du Conseil

Le Conseil exerce des fonctions d'enquête, de conseil, de réglementation et d'information :

- Enquêter relativement à un manquement déontologique d'un membre de TAQ, d'un membre de la CLP et d'un régisseur de la RL et recommander la sanction appropriée, le cas échéant;
- Enquêter relativement à une incapacité permanente à occuper une charge de membre ou de régisseur;
- Enquêter sur un manquement dans l'exercice d'une charge administrative au TAQ, à la CLP et à la RL;
- Conseiller le président du TAQ sur l'harmonisation de la procédure applicable devant ce tribunal;
- Conseiller la Ministre de la Justice sur l'administration de la justice administrative;
- Édicter le code de déontologie applicable aux membres du TAQ;
- Publier annuellement la liste des ministères et organismes constituant l'administration gouvernementale et celle des organismes exerçant des fonctions juridictionnelles.

En majorité, les actes du Conseil découlent de demandes qui lui sont adressées par sa clientèle ou ses partenaires. Les moyens privilégiés d'intervention sont précisés à la Loi sur la justice administrative. Il s'agit de décisions sur la recevabilité des plaintes déontologiques, de rapports d'enquête, de recommandations en matière de justice administrative et de réglementation.

Par souci de transparence et de manière à soutenir la confiance du public, le Conseil intervient aussi afin de renseigner sa clientèle sur ses activités et sur les règles de déontologie applicables aux membres des tribunaux administratifs.

## La clientèle

Le Conseil est concerné par les comportements susceptibles de porter atteinte à la confiance du public envers le TAQ, la CLP et la RL. À cet égard, sa clientèle est composée non seulement des justiciables appelés à se présenter devant ces tribunaux et des personnes qui portent plainte, mais aussi de tous les citoyens du Québec. Dans sa sphère d'intervention, les actes du Conseil doivent contribuer à soutenir la confiance de ceux-ci envers les institutions qui rendent la justice administrative.

À un autre point de vue, la clientèle du Conseil est aussi composée des membres du TAQ, de la CLP et des régisseurs de la RL. L'ensemble des membres de ces tribunaux de même que les tribunaux eux-mêmes, souhaitent que le Conseil agisse de manière équitable et transparente. Ils attendent que les actes du Conseil contribuent à soutenir leur crédibilité ainsi que celle de la justice administrative.

## Le contexte et les enjeux

Le Conseil a été institué en avril 1998 dans le cadre de la réforme de la justice administrative. Au cours des premières années de son existence, le Conseil a principalement travaillé à son implantation. Il a établi ses processus de traitement tout en développant son expertise en matière de justice administrative et de déontologie.

Au cours des trois prochaines années en priorité, le Conseil consolidera son implantation pour ensuite accroître son rayonnement dans le milieu de la justice administrative de manière à favoriser l'émergence des conditions propres à soutenir la confiance du public.

Le Conseil veut être parmi les chefs de file du domaine de la justice administrative. Il veut agir de manière à alimenter la réflexion des membres des tribunaux administratifs quant aux exigences de l'éthique et de la déontologie et inciter ceux-ci à maintenir des comportements de haut niveau.

La prévention est l'axe d'intervention privilégié pour supporter la confiance du public. Il faut éviter que l'évaluation du Conseil se fasse uniquement à l'égard du nombre de plaintes traitées ou, pire encore, à l'égard du nombre de comités d'enquête et de sanctions recommandées.

Par ailleurs, le Conseil veut informer les citoyens et leur fournir les outils permettant de comprendre le rôle qu'il joue dans le domaine de la justice administrative.

Enfin, le Conseil veut participer aux travaux de réflexion qui vont précéder le rapport sur la mise en œuvre de la *Loi sur la justice administrative*.

## Les interventions stratégiques et les objectifs

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs (échéance)	Indicateurs de résultats
Exercer les fonctions attribuées par le législateur	Consolider l'implantation du Conseil afin de rencontrer les attentes du législateur	Adoption du Code de déontologie applicable aux membres du TAQ (2001-2002)	Entrée en vigueur du Code de déontologie
		Publier la liste des ministères et organismes de l'administration et ceux exerçant une fonction juridictionnelle (juin 2001)	Publication de la liste à la Gazette officielle
		Explorer de nouveaux moyens permettant de cueillir de l'information auprès du plaignant et de la personne visée par la plainte et d'examiner la possibilité de répondre aux insatisfactions du plaignant à cette étape (2003)	Définition de lignes directrices Essais dans certains dossiers de plaintes répondant aux conditions d'application préalablement définies

Participer aux efforts visant à développer la confiance du public envers les institutions de la justice administrative	Fournir à la clientèle des outils lui permettant d'améliorer ses connaissances relatives à la déontologie	Produire un document accessible au public sur la déontologie (2001)  Publier un résumé des décisions du Conseil et les rapports d'enquête. (2001)	Disponibilité et diffusion du document  Disponibilité et diffusion du document
Accroître l'expertise du Conseil	Mettre à la disposition des membres du Conseil un outil donnant accès à la documentation juridique	Produire un outil de repérage et de synthèse donnant accès aux principales sources de droit, utiles aux activités du Conseil (2002-2003)	Existence de l'outil Évaluation qualitative faite par les membres du Conseil quant à l'exhaustivité et à l'accessibilité de l'outil.
Exercer un leadership en matière de déontologie	Alimenter la réflexion du milieu des tribunaux administratifs quant à l'éthique et la déontologie de manière à maintenir des comportements de haut niveau	Avec la collaboration de ses partenaires, tenir annuellement une activité de formation sur la déontologie à l'intention des membres des tribunaux administratifs (2002-2003)	Tenue de l'activité de formation, nombre de personnes inscrites et évaluation qualitative faite par les participants
Collaborer aux travaux de réflexions préalables au rapport de la Ministre de la Justice sur la mise en œuvre de la <i>Loi sur la justice administrative</i>	Constituer un comité du Conseil dont les travaux pourront alimenter les réflexions préalables à la production du rapport	Faire des recommandations à la Ministre de la Justice (octobre 2002)	Rapport du comité et recommandations du Conseil

Adopté par le Conseil de la justice administrative  
à la séance du 7 décembre 2000

## ANNEXE VI

---

[Version adoptée par le Conseil à sa séance du 11 avril 2002]

### **CODE DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

**Loi sur la justice administrative**  
(L.R.Q., chapitre J-3, art. 180 et 181)

#### Section 1 Dispositions préliminaires

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des membres du Tribunal administratif du Québec en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les membres rendent justice dans le cadre du droit.

#### Section 2 Règles de conduite et devoirs des membres

3. Le membre exerce sa charge avec honneur, dignité et intégrité: il évite toute conduite susceptible de la discréditer.
4. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, hors de toute ingérence.
5. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
6. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
7. Le membre exerce ses fonctions sans discrimination.
8. Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public.
9. Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance dans l'intérêt supérieur de la justice.
10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir sa compétence professionnelle.
11. Le membre respecte le secret du délibéré.
12. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions: il évite de divulguer une information qui a un caractère confidentiel.

### Section 3 Situations et activités incompatibles

13. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer le Tribunal.
14. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation qui compromettrait l'exercice utile de ses fonctions ou constituerait un motif récurrent de récusation.
15. Le membre s'abstient de s'impliquer dans une cause ou de participer à un groupe de pression dont les objectifs ou les activités concernent des matières qui relèvent de la compétence du Tribunal.
16. Le membre ne recueille pas de dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial et s'abstient d'associer son statut à des collectes de fonds.
17. Le membre ne se livre à aucune activité ou participation politique partisane aux niveaux fédéral, provincial, municipal et scolaire.
18. Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal ou devant un organisme dont les décisions y sont contestables.

### Section 4 Fonctions exercées à titre gratuit

19. Le membre à temps plein peut exercer à titre gratuit des fonctions au sein d'un organisme sans but lucratif dans la mesure où elles ne compromettent pas son impartialité ou l'exercice utile de sa charge.

### Section 5 Entrée en vigueur

20. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

### **Loi sur la justice administrative**

L.R.Q., c. J-3.

#### **Disposition préliminaire**

1. La présente loi a pour objet d'affirmer la spécificité de la justice administrative et d'en assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité, de même que d'assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Elle établit les règles générales de procédure applicables aux décisions individuelles prises à l'égard d'un administré. Ces règles de procédure diffèrent selon que les décisions sont prises dans l'exercice d'une fonction administrative ou d'une fonction juridictionnelle. Elles sont, s'il y a lieu, complétées par des règles particulières établies par la loi ou sous l'autorité de celle-ci.

La présente loi institue également le Tribunal administratif du Québec et le Conseil de la justice administrative.

### **TITRE I**

#### **RÈGLES GÉNÉRALES APPLICABLES À DES DÉCISIONS INDIVIDUELLES PRISES À L'ÉGARD D'UN ADMINISTRÉ**

#### **CHAPITRE I**

##### **RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE L'EXERCICE D'UNE FONCTION ADMINISTRATIVE**

2. Les procédures menant à une décision individuelle prise à l'égard d'un administré par l'Administration gouvernementale, en application des normes prescrites par la loi, sont conduites dans le respect du devoir d'agir équitablement.
3. L'Administration gouvernementale est constituée des ministères et organismes gouvernementaux dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres et dont le personnel est nommé et rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1).
4. L'Administration gouvernementale prend les mesures appropriées pour s'assurer:

1° que les procédures sont conduites dans le respect des normes législatives et administratives, ainsi que des autres règles de droit applicables, suivant des règles simples, souples et sans formalisme et avec respect, prudence et célérité, conformément aux normes d'éthique et de discipline qui régissent ses agents, et selon les exigences de la bonne foi;

2° que l'administré a eu l'occasion de fournir les renseignements utiles à la prise de la décision et, le cas échéant, de compléter son dossier;

3° que les décisions sont prises avec diligence, qu'elles sont communiquées à l'administré concerné en termes clairs et concis et que les renseignements pour communiquer avec elle lui sont fournis;

4° que les directives à l'endroit des agents chargés de prendre la décision sont conformes aux principes et obligations prévus au présent chapitre et qu'elles peuvent être consultées par l'administré.

5. L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

6. L'autorité administrative qui, en matière d'indemnité ou de prestation, s'apprête à prendre une décision défavorable à l'administré, est tenue de s'assurer que celui-ci a eu l'information appropriée pour communiquer avec elle et que son dossier contient les renseignements utiles à la prise de décision. Si elle constate que tel n'est pas le cas ou que le dossier est incomplet, elle retarde sa décision le temps nécessaire pour communiquer avec l'administré et lui donner l'occasion de fournir les renseignements ou les documents pertinents pour compléter son dossier.

Elle doit aussi, lorsqu'elle communique la décision, informer, le cas échéant, l'administré de son droit d'obtenir, dans le délai indiqué, que la décision soit révisée par l'autorité administrative.

7. Lorsqu'une situation est réexaminée ou une décision révisée à la demande de l'administré, l'autorité administrative donne à ce dernier l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.
8. L'autorité administrative motive les décisions défavorables qu'elle prend et indique, le cas échéant, les recours autres que judiciaires prévus par la loi, ainsi que les délais de recours.

## CHAPITRE II

### RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE L'EXERCICE D'UNE FONCTION JURIDICTIONNELLE

9. Les procédures menant à une décision prise par le Tribunal administratif du Québec ou par un autre organisme de l'ordre administratif chargé de trancher des litiges opposant un administré à une autorité administrative ou à une autorité décentralisée sont conduites, de manière à permettre un débat loyal, dans le respect du devoir d'agir de façon impartiale.

10. L'organisme est tenu de donner aux parties l'occasion d'être entendues.

Les audiences sont publiques. Toutefois, le huis clos peut être ordonné, même d'office, lorsque cela est nécessaire pour préserver l'ordre public.

11. L'organisme est maître, dans le cadre de la loi, de la conduite de l'audience. Il doit mener les débats avec souplesse et de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.

Il décide de la recevabilité des éléments et des moyens de preuve et il peut, à cette fin, suivre les règles ordinaires de la preuve en matière civile. Il doit toutefois, même d'office, rejeter tout élément de preuve obtenu dans des conditions qui portent atteinte aux droits et libertés fondamentaux et dont l'utilisation est susceptible de déconsidérer l'administration de la justice. L'utilisation d'une preuve obtenue par la violation du droit au respect du secret professionnel est réputée déconsidérer l'administration de la justice.

12. L'organisme est tenu:

1° de prendre des mesures pour délimiter le débat et, s'il y a lieu, pour favoriser le rapprochement des parties;

2° de donner aux parties l'occasion de prouver les faits au soutien de leurs prétentions et d'en débattre;

3° si nécessaire, d'apporter à chacune des parties, lors de l'audience, un secours équitable et impartial;

4° de permettre à chacune des parties d'être assistée ou représentée par les personnes habilitées par la loi à cet effet.

13. Toute décision rendue par l'organisme doit être communiquée en termes clairs et concis aux parties et aux autres personnes indiquées dans la loi.

La décision terminant une affaire doit être écrite et motivée, même si elle a été portée oralement à la connaissance des parties.

**TITRE III**  
**LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE**

**CHAPITRE II**

(...)

**Publication.**

**178.** Le Conseil publie annuellement à la Gazette officielle du Québec la liste des ministères et des organismes qui constituent l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que les organismes et autorités décentralisées visés par l'article 9.



**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

Le Conseil de la justice administrative est institué en vertu de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., chapitre J-3). C'est un organisme indépendant qui a, 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 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 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<sup>er</sup> OBJECTIF ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE**

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

#### **2<sup>ème</sup> OBJECTIF PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE**

- Prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte, notamment en lui fournissant tous les renseignements utiles et la documentation pertinente.
- Transmettre au plaignant un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de sa plainte, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes.
- Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois mois de l'ouverture du dossier. Si ce délai ne peut être respecté avant son expiration, aviser les personnes intéressées et les informer des démarches en cours.

- Déterminer la date de l'audience du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement exprimé par une des personnes dont la présence est requise.
- Lorsqu'un comité d'enquête est chargé de statuer sur la plainte, transmettre le rapport d'enquête au Conseil dans les trois mois de la fin de l'enquête.
- Transmettre le rapport du comité d'enquête dans les cinq (5) jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte.

**3<sup>ème</sup> OBJECTIF COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE**

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

**4<sup>ème</sup> OBJECTIF FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES**

- Diffuser sur le web, un site qui donne des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte.
- Permettre aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire diffusé sur le site web du Conseil.
- 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 :

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

No de téléphone :	(418) 644-6279
No sans frais :	1 888 848-2581
Télécopieur :	(418) 528-8471
Courriel :	courrier@cja.gouv.qc.ca

Achévé d'imprimer en novembre 2002  
sur les presses de l'imprimerie  
Les Impressions 03