

Rapport annuel de gestion 2017-2018

Conseil de la justice administrative

**Le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* a été réalisé
par le Conseil de la justice administrative.**

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

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

ISSN 1705-1347 (version imprimée)
ISSN 1715-5274 (PDF – en ligne)
ISBN 978-2-550-82782-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-82783-2 (PDF – en ligne)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec — 2018

Le masculin utilisé dans ce document vise uniquement à
alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

Québec, novembre 2018

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2018.

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

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La ministre de la Justice et Procureure générale,

Sonia LeBel

Québec, novembre 2018

Madame Sonia LeBel
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 soumettre le rapport annuel de gestion du Conseil de la justice administrative pour l'exercice financier 2017-2018.

Ce rapport s'inscrit dans l'orientation donnée par la *Loi sur l'administration publique* et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2011-2016*, qui a été reconduit jusqu'au 31 mars 2019, et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Conseil.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président du Conseil,



M^e Morton S. Mine

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	VI
Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.....	VII
PARTIE 1 – PRÉSENTATION DU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE	1
1.1 Les fonctions.....	2
1.2 La mission.....	3
1.3 La vision du Conseil.....	3
1.4 Les valeurs	3
PARTIE 2 – CONTEXTE ET FAITS SAILLANTS.....	4
2.1 Contexte	4
2.2 Les attentes du citoyen.....	4
2.3 La transformation numérique du système de justice.....	5
2.4 Facteurs internes à l'organisation	5
PARTIE 3 – RAPPEL ET RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE.....	6
3.1 Prévention.....	6
3.2 Traitement des dossiers de plainte et d'enquête.....	7
3.3 Expertise des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel	8
3.4 Informations	9
PARTIE 4 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	10
4.1 Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide.....	11
4.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence.....	11
4.3 Communiquer dans un langage clair et accessible.....	14
4.4 Faciliter l'accès aux services du Conseil.....	14
PARTIE 5 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	14
PARTIE 6 – UTILISATION DES RESSOURCES.....	17
6.1 Utilisation des ressources humaines	17
6.2 Utilisation des ressources financières et budgétaires	18
6.3 Utilisation des ressources informationnelles	18
PARTIE 7 – AUTRES EXIGENCES	19
7.1 Accès à l'égalité en emploi	19

7.2 Égalité entre les femmes et les hommes	19
7.3 Gouvernance des sociétés d'État.....	19
7.4 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	19
7.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	19
7.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	19
7.7 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	20
7.8 Politique de financement des services publics.....	20
7.9 Allégement réglementaire et administratif	20
7.10 Occupation et vitalité des territoires	20

ANNEXE

ANNEXE 1 : DIAGRAMME DU CHEMINEMENT DUNE PLAINTÉ SOUMISE AU CONSEIL	21
--	-----------

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Données relatives aux dossiers de plaintes	5
Tableau 2 Plaintes reçues par organisme juridictionnel	5
Tableau 3 Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des organismes juridictionnels sous sa compétence	6
Tableau 4 Taux de conformité au délai pour disposer d'une plainte	8
Tableau 5 Formation des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel .	9
Tableau 6 Taux de conformité du délai pour accuser réception d'une plainte	11
Tableau 7 Taux de conformité du délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte	12
Tableau 8 Taux de conformité du délai pour déterminer la date d'audition de comité d'enquête	13
Tableau 9 Taux de conformité du délai pour transmettre le rapport d'enquête au Conseil.....	13
Tableau 10 Taux de conformité au délai pour transmettre rapport d'enquête aux personnes impliquées.....	14
Tableau 11 Dépenses et évolution	18

Message du président



L'exercice financier 2017-2018 fut le premier exercice complet de mon premier mandat. Ce fut une année empreinte de changement. Dans un premier temps, le secrétariat du Conseil de la justice administrative a vu son personnel entièrement renouvelé. L'effectif régulier autorisé du Conseil au 31 mars 2018 est toutefois demeuré à trois personnes, tel que c'est le cas depuis l'institution du Conseil en 1998.

D'autre part, le mandat du Conseil, qui est d'exercer des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie des décideurs de certains organismes juridictionnels du Québec, s'est élargi au cours de cette année. En effet, jusqu'au 1^{er} février 2018, le Conseil avait compétence sur le Tribunal administratif du Québec, le Tribunal administratif du travail et la Régie du logement. Depuis cette date, le Bureau des présidents des conseils de discipline est assujéti au contrôle du Conseil de la justice administrative.

Ainsi, au 31 mars 2018, le Conseil avait compétence sur les 118 membres du Tribunal administratif du Québec, 183 membres du Tribunal administratif du travail, 42 régisseurs et six greffiers spéciaux de la Régie du logement et onze membres du Bureau des présidents des conseils de discipline. Ceci totalise trois cent soixante décideurs administratifs.

D'autre part, cet ajout du Bureau des présidents des conseils de disciplines apporte des modifications à la composition du Conseil, lequel se compose depuis le 1^{er} février 2018 de huit membres issus des organismes sous sa compétence et de neuf membres représentant le public. Au 31 mars 2018, deux postes étaient vacants.

Cette année est également marquée par un record de plaintes reçues; 101 plaintes ont été adressées au Conseil.

Par ailleurs, il m'est apparu nécessaire d'entreprendre au cours de cette année des travaux de dématérialisation du fonctionnement du secrétariat du Conseil. Tant les dossiers de traitement des plaintes que les dossiers administratifs sont tenus sur papier et sans processus informatisé. Ceci nécessite d'être revu dans l'optique de fournir un meilleur service au citoyen et de réduire les délais de traitement des dossiers.

Finalement, je souhaite influencer aux membres du Conseil et à son personnel, trois valeurs que j'estime importantes dans l'accomplissement de la mission qui m'est confiée : efficience, crédibilité et visibilité. Par efficience, je souhaite que les processus utilisés depuis vingt ans soient revus afin de répondre plus adéquatement aux besoins du citoyen. La crédibilité fait appel à la transparence et l'indépendance de nos fonctions. La visibilité vise à faire connaître davantage à la fois l'organisme et l'importance de la justice administrative, laquelle est au cœur de la vie quotidienne des citoyens.

Le président du Conseil,



M^e Morton S. Minc

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

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

Le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du Conseil de la justice administrative décrit fidèlement la mission, le mandat, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme et présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que les données, l'information et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

Le président du Conseil,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Morton S. Minc', written in a cursive style.

M^e Morton S. Minc

PARTIE 1 – PRÉSENTATION DU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Le Conseil de la justice administrative a été institué par la *Loi sur la justice administrative* (RLRQ, c. J-3) adoptée par l'Assemblée nationale le 13 décembre 1996. Il est en fonction depuis le 1^{er} avril 1998. C'est un organisme impartial et indépendant de l'Administration publique et des organismes juridictionnels sur lesquels il a compétence.

Voici la composition du Conseil en date du 31 mars 2018 :

PRÉSIDENT

M^e Morton S. Minc

Membre représentant le public

M^e Natalie Lejeune

Présidente du Tribunal administratif du Québec

M^e Marie Charest

Membre du Tribunal administratif du Québec

M^e Marie Lamarre

Président du Tribunal administratif du travail

M^e Hélène Bédard

Membre du Tribunal administratif du travail

M^e Patrick Simard

Président de la Régie du logement

M^e Anne-Marie Forget

Membre de la Régie du logement

M^e Marie-Josée Corriveau

Présidente en chef du Bureau des présidents des conseils de discipline

Poste vacant

Membre du Bureau des présidents des conseils de discipline

M^{me} Marie Auger

M^e Josée Bédard, notaire

M^{me} Suzanne Danino

M^{me} Jill Leslie Goldberg

M. Simon Julien

M. Michel Marchand

M^{me} Nancy Rhéaume

Poste vacant

Membres représentant le public

1.1 Les fonctions

Le mandat du Conseil comporte plusieurs facettes. Toutefois, celui-ci exerce essentiellement des fonctions de prévention et d'enquête en matière de déontologie à l'égard des membres des quatre organismes juridictionnels suivants: le Tribunal administratif du Québec, le Tribunal administratif du travail, la Régie du logement et le Bureau des présidents des conseils de discipline. Le Conseil a une compétence exclusive en matière de déontologie à l'égard des membres de ces organismes.

Ainsi, le principal mandat du Conseil est de recevoir, d'examiner et de faire enquête, le cas échéant, sur les plaintes de nature déontologique à l'égard d'un membre d'un organisme juridictionnel sur lequel il a compétence. Au 31 mars 2018, il y avait 118 membres au Tribunal administratif du Québec, 183 membres au Tribunal administratif du travail, 42 régisseurs et six greffiers spéciaux à la Régie du logement et onze membres au Bureau des présidents des conseils de discipline. Par conséquent, trois cent soixante membres de ces organismes juridictionnels se retrouvent assujettis au contrôle du Conseil.

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

- édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec ;
- faire enquête, à la demande du ministre ou du président du Tribunal, en vue de déterminer si un membre est atteint d'une incapacité permanente ;
- faire enquête, à la demande du ministre, sur tout manquement invoqué pour révoquer le président ou un vice-président du Tribunal de sa charge administrative dans le cas prévu à l'article 66 ;
- faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet et lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes de l'Administration dont les présidents sont membres du Conseil ;
- publier annuellement à la *Gazette officielle du Québec* la liste des ministères et des organismes qui constituent l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que les organismes et autorités décentralisées visés par l'article 9 ;
- édicter, par règlement, des règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de ses enquêtes.

1.2 La mission

Le Conseil de la justice administrative joue un rôle de gardien de la conduite des membres de quatre organismes juridictionnels. Il contribue ainsi au respect de leur indépendance ainsi qu'à soutenir la confiance du public envers la justice administrative.

Cette confiance du public requiert un mécanisme d'accueil des plaintes qui soit respectueux des personnes et soucieux des garanties d'indépendance des membres des organismes juridictionnels.

En effet, un système de déontologie doit concilier ces 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.

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

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

1.3 La vision du Conseil

En adoptant une approche éducative et préventive, le Conseil désire alimenter la réflexion des membres des organismes juridictionnels sous sa compétence en regard des exigences de la déontologie. En incitant les membres de ces organismes juridictionnels à adopter des comportements de haut niveau, le Conseil contribue à renforcer la confiance du public.

Le Conseil est également un forum accessible, équitable et transparent. Il cherche à offrir des services de qualité adaptés aux besoins des citoyens ainsi qu'à ceux des membres des organismes sous sa compétence et des organismes eux-mêmes.

1.4 Les valeurs

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

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

Les membres du Conseil ainsi que le personnel agissent avec respect et courtoisie dans leurs communications. Ils réalisent leurs tâches avec discrétion, professionnalisme et objectivité en ayant un souci constant de cohérence et de clarté en regard des orientations et des décisions prises par le Conseil et ses comités.

L'accessibilité des services aux citoyens est donc une priorité pour le Conseil. Le Conseil peut compter sur un personnel fournissant l'information adéquate et répondant aux préoccupations exprimées par les citoyens.

PARTIE 2 – CONTEXTE ET FAITS SAILLANTS

2.1 Contexte

Le 13 juillet 2015 était mis en place un nouveau cadre de gestion des plaintes disciplinaires professionnelles par la création du Bureau des présidents des conseils de discipline. Le 1^{er} février 2018, des dispositions de la *Loi visant notamment à rendre l'administration de la justice plus efficace et les amendes aux mineurs plus dissuasives* (L.Q. 2015, c. 26), sont entrées en vigueur. Ceci a eu pour effet d'assujettir au contrôle du Conseil, la conduite déontologique des membres du Bureau des présidents des conseils de discipline. Il s'agit de l'ajout d'un quatrième organisme à la compétence du Conseil.

D'autre part, les résultats obtenus et présentés pour cet exercice pourront s'expliquer par le nombre de plaintes reçues et le départ des deux professionnelles du secrétariat. Ces deux postes sont demeurés vacants plusieurs mois. Un nouvel effectif sans expérience s'est vu confier la charge de deux postes pendant environ quatre mois, et ce, sans qu'un transfert d'expertise ait pu être effectué.

2.2 Les attentes du citoyen

La préoccupation du public quant à l'éthique et la déontologie est en croissance. La confiance des citoyens à l'égard de notre système de justice s'amenuise. Cette plus grande sensibilité à l'égard de la déontologie est un enjeu important pour le Conseil. Les attentes de plus en plus élevées de la part des citoyens incitent à viser des normes de conduite et de transparence remarquables. Il importe donc d'inscrire ces valeurs au cœur des priorités en matière de justice administrative.

On doit par ailleurs souligner que les notions et les normes appliquées en matière de déontologie sont souvent abstraites et difficiles à comprendre pour le citoyen. Cette situation fait en sorte que le rôle du Conseil est souvent mal compris et il en résulte des insatisfactions quant à ses interventions. La satisfaction ou l'insatisfaction découle d'une expérience de service pouvant avoir des effets sur la manière dont les citoyens perçoivent l'organisation. De nombreux citoyens interprètent erronément la mission du Conseil. Une des limites du mandat du Conseil est qu'il n'a pas compétence pour réviser une décision contestée par un plaignant, son intervention porte uniquement sur la conduite déontologique du membre de l'organisme juridictionnel visé par une plainte.

Les tableaux suivants fournissent certaines données concernant le traitement des plaintes et illustrent le nombre de plaintes reçues par organisme assujéti à la compétence du Conseil.

Tableau 1 Données relatives aux dossiers de plaintes

Exercice	Dossiers reportés de l'exercice précédent	Dossiers ouverts au cours de l'exercice	Nombre total de dossiers traités au cours de l'exercice	Plaintes déclarées recevables au cours de l'exercice	Décisions rendues au cours de l'exercice	Dossiers reportés à l'exercice suivant
2015-2016	16	77	93	5	68	25
2016-2017	25	74	99	9	71	29
2017-2018	29	101	130	2	105	27

Tableau 2 Plaintes reçues par organisme juridictionnel

Exercice	CLP*	CRT*	Tribunal administratif. du travail	Régie du logement	Tribunal administratif du Québec
2015-2016	9	5	8	40	15
2016-2017	n/a	n/a	14	52	8
2017-2018	n/a	n/a	15	70	16

*CLP : Commission des lésions professionnelles

*CRT : Commission des relations de travail

2.3 La transformation numérique du système de justice

L'utilisation des technologies est un moyen qui facilite les échanges avec les citoyens et qui permet une meilleure efficacité du travail. La dématérialisation des activités du Conseil est non seulement un incontournable, mais un besoin afin d'adopter des façons de faire qui répondent à ces besoins de proximité et d'efficience.

2.4 Facteurs internes à l'organisation

Les actions du Conseil s'inscrivent dans un contexte de ressources financières et humaines très limitées, ce qui nécessite une utilisation efficace de celles-ci. Il faut mentionner que les effectifs étant limités, le Conseil se trouve constamment en situation de vulnérabilité.

PARTIE 3 – RAPPEL ET RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE

Le *Plan stratégique 2011-2016* a été élaboré en ayant à l'esprit le contexte dans lequel le Conseil de la justice administrative doit évoluer. Ce plan a été reconduit jusqu'au 31 mars 2019. À cet égard, quatre éléments ont particulièrement retenu notre attention.

3.1 Prévention

Le Conseil, afin d'assurer le maintien de comportements de haut niveau de la part des membres des organismes juridictionnels, privilégie la prévention. Pour obtenir 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. Il doit mettre son expertise au service des organismes juridictionnels, de leurs membres et des citoyens. Ainsi, le Conseil entend participer à la formation en matière déontologique des membres des organismes juridictionnels qui sont sous sa compétence.

Depuis quelques années, le Conseil développe des activités s'adressant aux membres des organismes juridictionnels afin de promouvoir 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 au sein des organismes juridictionnels en regard de l'éthique et de la déontologie en participant à la formation des membres en collaboration avec chacun des quatre organismes juridictionnels sous la compétence du Conseil. Le Conseil se rend disponible et accepte toute invitation d'un organisme sous sa compétence pour former leurs membres, le plus souvent à la suite de nouvelles nominations.

Le tableau suivant indique le nombre de séances de formation dispensées par le Conseil au cours de cet exercice. Ces formations ont été dispensées aux membres du Tribunal administratif du Québec et du Tribunal administratif du travail.

Tableau 3 Participation du Conseil de la justice administrative à la formation des membres des organismes juridictionnels sous sa compétence

Objectif	Indicateur	Cible prévue au plan	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Assurer la formation des membres des tribunaux administratifs, en collaboration avec chacun des tribunaux, selon leurs besoins respectifs	Nombre de formations offertes	n/d	2	n/d	4
	Nombre de personnes inscrites	n/d	30	n/d	17

3.2 Traitement des dossiers de plainte et d'enquête

Le processus de traitement des plaintes est prévu aux articles 182 et suivants de la *Loi sur la justice administrative*. Cette procédure est complétée par les *Règles sur le traitement d'une plainte* adoptées par le Conseil. Ces règles sont illustrées au diagramme reproduit à l'**Annexe 1**.

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

- l'examen de la plainte par un comité constitué à cette fin en vue de décider de sa recevabilité;
- l'enquête par un comité pour décider du bien-fondé ou non de la plainte, le cas échéant, s'il y a lieu;
- la recommandation du comité d'enquête sur la sanction à retenir, s'il y a lieu.

Toute plainte adressée au Conseil de la justice administrative doit passer par l'étape de l'examen de sa recevabilité. Après examen, lorsque le comité constate qu'une plainte est manifestement non fondée, il en avise le plaignant et la personne visée par la plainte en leur communiquant par écrit les motifs du rejet. Le dossier est alors fermé.

Toutefois, si la plainte est jugée recevable par le comité d'examen de la recevabilité des plaintes, il rend une décision précisant les manquements invoqués aux fins d'une enquête. Le Conseil constitue alors un comité chargé de faire enquête, de statuer sur le bien-fondé de la plainte et de recommander une sanction à l'encontre du membre de l'organisme juridictionnel, le cas échéant. La décision sur la recevabilité de la plainte et celle constituant le comité d'enquête sont communiquées par écrit au plaignant, à la personne qui en fait l'objet ainsi qu'au ministre concerné.

Enfin, la loi prévoit que le comité d'enquête soumet son rapport d'enquête et ses recommandations au Conseil. Le Conseil transmet ensuite une copie du rapport d'enquête au membre de l'organisme juridictionnel visé par la plainte et au plaignant. Si le comité juge que la plainte est fondée et selon la recommandation du comité, le Conseil peut adresser une réprimande au membre visé par la plainte (il avise alors le ministre et le plaignant) ou il peut transmettre au ministre la recommandation de suspension ou de destitution (il avise alors le membre visé par la plainte et le plaignant). Le cas échéant, la réprimande est adressée par le Conseil alors que seul le gouvernement peut appliquer la recommandation de suspension ou de destitution.

En ce qui concerne le processus de traitement des plaintes et des enquêtes, le Conseil a pour objectif d'en réduire les délais de traitement. Ainsi, il vise à rendre 80% des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables et à 265 jours pour les plaintes faisant l'objet d'une enquête.

Le tableau suivant présente le taux de conformité obtenu en ce qui a trait au délai pour disposer d'une plainte inscrit dans la planification stratégique.

Tableau 4 Taux de conformité au délai pour disposer d'une plainte

Objectif	Indicateur	Cible prévue au plan stratégique	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
			Taux de conformité (%)	Taux de conformité (%)	Taux de conformité (%)
Amélioration du processus de traitement des plaintes	Réduction des délais de traitement des plaintes	Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 85 jours pour les décisions déclarant les plaintes irrecevables	31,52 %	29,7 %	25,7 %
		Rendre 80 % des décisions dans des délais inférieurs à 265 jours pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	0 %	20 %	0 %

3.3 Expertise des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel

L'enrichissement constant de l'expertise des membres du Conseil et de son personnel en matière de déontologie et de droit administratif est primordial afin que le Conseil puisse exercer ses fonctions selon des standards de haute qualité. En effet, la déontologie des membres des organismes juridictionnels étant un domaine précis du droit, il est essentiel que les personnes appelées à examiner et à décider des plaintes portées contre eux aient la préparation adéquate pour le faire et aient développé l'expertise nécessaire.

Le tableau suivant fait état des activités de formation auxquelles les membres du Conseil de la justice administrative et son personnel ont participé.

Tableau 5 Formation des membres du Conseil de la justice administrative et de son personnel

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Assurer la formation continue en déontologie pour les membres du Conseil ainsi que la formation des employés du Conseil dans des matières pertinentes	Nombre d'activités de formation organisées et suivies	n/d	3	4	5

3.4 Informations

Faire connaître davantage l'existence, le rôle et les services offerts par le Conseil de la justice administrative auprès des citoyens et de la communauté juridique

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 organismes juridictionnels sur lesquels il a compétence. Ainsi, l'accessibilité pour le citoyen aux mécanismes permettant de porter plainte contre une conduite jugée inacceptable est primordiale.

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 l'ordre du jour et les procès-verbaux des séances publiques du Conseil. Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, il y a eu 94 279 visites sur le site internet du Conseil.

Le site offre aux citoyens la possibilité de porter plainte en ligne par l'entremise d'un formulaire crypté. Bien que l'utilisation en soit facultative, ce formulaire de plainte permet au citoyen de connaître les renseignements nécessaires ou utiles au dépôt et au traitement de sa plainte.

Quant aux demandes d'information formulées au Conseil, soulignons que le service téléphonique sans frais, accessible dans toutes les régions du Québec, a enregistré 455 appels en 2017-2018. Au cours de l'exercice précédent, ce nombre était de 496 appels.

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

La *Loi sur la justice administrative* a notamment comme objectif d'établir les règles générales de procédure applicables aux décisions individuelles prises à l'égard d'un administré. Ces règles diffèrent selon que les décisions sont prises dans l'exercice d'une fonction administrative ou d'une fonction juridictionnelle. Le Conseil s'est vu confier par la loi le mandat de 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 l'article 9. Cette liste fait l'objet d'une mise à jour annuellement. Elle est également publiée sur le site internet du Conseil.

La publication de cette liste a comme principal objectif 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*. Cette liste fournit aux citoyens un outil facilitant la détermination des règles de justice fondamentale applicables aux décisions des ministères et organismes du gouvernement et constitue un moyen de favoriser l'accessibilité à la justice administrative.

Assurer l'accessibilité aux rapports d'enquête et aux résumés des décisions sur la recevabilité des plaintes

Les décisions rendues à l'étape de l'examen de la recevabilité des plaintes ne sont pas publiques puisque ce comité siège à huis clos. Cependant, le Conseil publie annuellement sur son site internet un résumé anonymisé en sélectionnant certaines décisions.

Quant aux rapports d'enquête, ils sont, depuis 2008, publiés par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) sur le site internet suivant : www.jugements.qc.ca. Le site internet de SOQUIJ peut être consulté sans frais. Ils sont également publiés sur le site internet du Conseil.

PARTIE 4 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le Conseil et son personnel sont conscients de la responsabilité importante qui leur incombe afin de favoriser l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil a formulé dix-sept engagements reliés aux thèmes suivants : respect, célérité, aide et accessibilité.

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

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

Les pages qui suivent présentent la reddition de comptes à l'égard de chacun des engagements pris par le Conseil dans cette déclaration.

4.1 Assurer un accueil courtois, respectueux et rapide

Le Conseil s'est engagé à accueillir le citoyen de façon courtoise, respectueuse et rapide. Ainsi, le personnel du Conseil répond promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques. Ce personnel écoute avec attention et ouverture le citoyen qui requiert de l'information, s'assure qu'il a bien compris les renseignements fournis et que ceux-ci répondent pleinement à ses questions. Il le dirige vers les ressources susceptibles de lui répondre adéquatement, le cas échéant.

Plusieurs demandes adressées au Conseil concernent les démarches à effectuer afin de porter plainte à l'encontre d'un membre d'un organisme juridictionnel ainsi que le fonctionnement du processus déontologique. Dans de tels cas, le personnel s'assure de répondre à toutes les questions se rapportant aux fonctions du Conseil tout en expliquant les limites de sa compétence afin d'éviter les déceptions si une plainte devait être déclarée irrecevable.

Dans tous les cas, les citoyens obtiennent une réponse dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyens*. Ainsi, le personnel répond aux messages vocaux et électroniques au plus tard le jour suivant et répond aux demandes d'information dans les cinq jours ouvrables.

4.2 Procéder au traitement des plaintes avec diligence

L'engagement du Conseil dans le traitement des plaintes est celui de procéder avec diligence. Le traitement des plaintes s'effectue dans une perspective de maintien et d'amélioration de la qualité des services.

Le personnel est soucieux de répondre adéquatement et avec célérité aux demandes d'information des citoyens; il lui prête également assistance pour la formulation de sa plainte en faisant preuve d'empathie.

Transmettre au plaignant un accusé de réception d'une plainte dans les cinq jours ouvrables, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil s'est engagé à adresser l'accusé de réception aux plaignants ayant formulé une plainte dans un délai de cinq jours ouvrables. Au cours de cet exercice, ce délai a été respecté dans 89,9 % des cas. Ces résultats s'expliquent notamment par le nombre de plaintes reçues et l'absence prolongée de certains membres du personnel.

Le tableau suivant présente le taux de conformité obtenu en ce qui a trait au délai de transmission d'un accusé de réception au plaignant comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 6 Taux de conformité du délai pour accuser réception d'une plainte

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Procéder au traitement des plaintes avec diligence	Délai de transmission de l'accusé de réception	5 jours ouvrables	89,9 %	85,5 %	90,1 %

Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois mois de l'ouverture du dossier

Un délai de trois mois de l'ouverture du dossier de plainte est prévu à la *Déclaration de services aux citoyens* pour disposer de la recevabilité d'une plainte.

Il importe de préciser que l'examen de la recevabilité de certains dossiers peut être reporté à une séance subséquente du comité d'examen de la recevabilité des plaintes afin de permettre au comité de requérir des renseignements additionnels qu'il estime nécessaires aux fins de la prise de décision. Un report peut également avoir lieu pour que soit complété le processus de plusieurs semaines menant à l'embauche d'un procureur devant présenter des observations au nom du membre de l'organisme juridictionnel visé par la plainte. De plus, lorsque le dossier de l'organisme juridictionnel est ajourné ou que l'affaire est prise en délibéré, l'examen de la plainte par le Conseil est suspendu jusqu'à ce que la décision soit rendue par le membre visé par la plainte. Ces reports ont pour effet de prolonger les délais de traitement.

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

Tableau 7 Taux de conformité du délai pour statuer sur la recevabilité d'une plainte

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Procéder au traitement des plaintes avec diligence	Délai pour statuer sur la recevabilité	3 mois	35,1 %	48,9 %	48,5 %

Déterminer la date de l'audition du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte

Au cours de l'exercice 2017-2018, quatre comités d'enquête ont été constitués.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit que la date de l'audition 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.

Cet objectif est difficilement atteignable considérant les multiples contraintes rencontrées lors de la préparation de comités d'enquête, notamment celles dues à la difficulté de réunir les différentes parties à une même date et à un même lieu (plaignant, membre visé, procureur du membre visé, membres du comité d'enquête). De plus, il faut prendre en considération les délais supplémentaires occasionnés par la tenue de conférences préparatoires, lorsque requises.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai quant à la détermination de la date de l'audition du comité d'enquête comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 8 Taux de conformité au délai pour déterminer la date d'audition de comité d'enquête

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Procéder au traitement des plaintes avec diligence	Délai de détermination de l'audition du comité d'enquête	45 jours ouvrables	50 %	0 %	0 %

Transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil dans les trois mois de la fin de l'enquête

Dix dossiers ont été fermés au cours de l'exercice 2017-2018.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de trois mois pour transmettre le rapport du comité d'enquête au Conseil.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai de transmission du rapport d'enquête au Conseil comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 9 Taux de conformité du délai pour transmettre le rapport d'enquête au Conseil

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Procéder au traitement des plaintes avec diligence	Délai de transmission du rapport d'enquête au Conseil	3 mois	50 %	80 %	50 %

Transmettre le rapport du comité d'enquête aux personnes concernées dans les cinq jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte

Dix dossiers ayant fait l'objet d'une enquête ont été fermés au cours de l'exercice 2017-2018.

La *Déclaration de services aux citoyens* prévoit un délai de cinq jours pour transmettre le rapport du comité d'enquête aux personnes impliquées.

Le tableau suivant présente le taux de conformité au délai de transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées comparativement aux engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 10 Taux de conformité du délai pour transmettre rapport d'enquête aux personnes impliquées

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Procéder au traitement des plaintes avec diligence	Délai de transmission du rapport d'enquête aux personnes impliquées	5 jours	70 %	100 %	100 %

4.3 Communiquer dans un langage clair et accessible

L'accès à une information pertinente, compréhensible, impartiale et de façon individualisée représente une préoccupation constante de la part du personnel du Conseil. Ce dernier porte une attention particulière à la qualité et à la clarté de la langue employée dans ses communications avec la clientèle et dans toute la correspondance transmise.

De même, le Conseil se préoccupe du langage utilisé dans ses communications que ce soit dans ses publications, sur son site internet ou dans les décisions rendues. Le Conseil a le souci de communiquer dans un langage précis, clair et simple.

4.4 Faciliter l'accès aux services du Conseil

Le Conseil déploie des efforts pour rejoindre les citoyens afin de faire connaître son rôle au sein de la justice administrative et de publiciser les services qu'il offre. Il offre aux citoyens plusieurs façons de procéder pour accéder à ses services.

Ainsi, le site internet du Conseil offre aux citoyens la possibilité de s'informer sur le mandat et le rôle du Conseil ainsi que sur la façon de porter plainte. Ce site offre une version anglophone.

De plus, des services en ligne permettent aux citoyens de formuler une demande d'information ou de compléter une plainte à l'aide d'un formulaire crypté.

Enfin, le Conseil dispose d'une ligne téléphonique sans frais, laquelle a enregistré 455 appels au cours de l'exercice.

PARTIE 5 – RAPPEL ET RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Conseil a adopté un nouveau plan d'action de développement durable pour les exercices financiers 2017-2020. Ce plan a été rendu public le 14 novembre 2017.

Action 1	
Effectuer des choix écoresponsables lors des réservations en matière d'hébergement des membres et des employés	
Indicateur	Cible
Pourcentage de réservations faites dans un établissement d'hébergement qui fait partie du programme Clé verte	80% des réservations sont faites dans un établissement d'hébergement qui fait partie du programme Clé verte
Sélection de gestes	
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser les réservations dans des établissements d'hébergement qui font partie du programme Clé verte 	

Résultats

Aucun résultat important n'est à signaler.

Action 2	
Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les déplacements	
Indicateur	Cible
Pourcentage des conférences de gestion des comités d'enquête effectuées par visioconférence ou par téléphone	70 % des conférences de gestion des comités d'enquête sont effectuées par visioconférence ou par téléphone

Résultats

Aucun résultat important n'est à signaler.

Action 3	
Réviser les façons de faire au Conseil afin de tenir compte des principes de développement durable	
Indicateur	Cible
Pourcentage des décisions dans les activités structurantes prioritaires qui prennent en compte les principes de développement durable	80% des décisions prises dans le cadre des activités structurantes prioritaires d'ici 2020 prennent en compte les principes

Sélection de gestes
<ul style="list-style-type: none"> • S’inspirer des expertises et des expériences des autres ministères et organismes publics

Résultats

Aucun résultat important n’est à signaler.

Action 4	
Assurer un suivi des connaissances du personnel et des membres sur le développement durable	
Indicateur	Cible
Taux des membres et du personnel rejoints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières	100% des membres et du personnel sensibilisés d’ici 2020 et s’assurer que 50% d’entre eux possèdent une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans leurs activités régulières
Sélection de gestes	
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre part à des activités de formation sur le concept de développement durable • Présenter le Plan d’action de développement durable 2017-2020 du Conseil au personnel et aux membres 	

Résultats

Le plan d’action de développement durable a été présenté aux membres du Conseil le 6 décembre 2017 et au personnel.

Action 5	
Procéder à l'achat et à la diffusion de reproduction d'œuvres d'artistes québécois auprès du personnel et des membres de l'organisation	
Indicateur	Cible
Nombre d'œuvres exposées	100% d'œuvres d'artistes québécois
Sélection de gestes	
<ul style="list-style-type: none"> Exposer les œuvres d'artistes québécois à l'accueil et dans les locaux du Conseil 	

Résultats

Le Conseil de la justice administrative expose des reproductions d'œuvres des peintres Lorraine Boudreault, André Latulippe et Marc Poissant dans ses locaux.

PARTIE 6 – UTILISATION DES RESSOURCES

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

6.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité ou par orientation stratégique

Aucune répartition d'effectif n'est effectuée au Conseil, l'ensemble du personnel étant dédié à la mission qui lui est confiée par la loi et à la gestion de l'organisme.

Heures rémunérées

Le Conseil est un organisme de petite taille dont le personnel se limite à trois effectifs, et ce, depuis sa constitution en 1998. Ceci représente un total de 5 125 heures rémunérées. Ce bas taux d'effectifs place le Conseil dans une situation vulnérable.

Formation et perfectionnement

Le Conseil mise sur le développement continu des compétences de son personnel. Au cours de l'année financière 2017-2018, il a consacré une somme de 397 \$ en frais d'inscription aux formations, sans compter le salaire des employés qui participaient aux formations, soit moins de 1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel, ce qui ne correspond pas à l'objectif établi par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, c. D-8.3).

Il s'agit d'activités de formation auxquelles a participé un effectif dans la classe d'emploi des professionnels.

Indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Au cours de cet exercice, le taux de départ volontaire du personnel permanent a été de 100%.

6.2 Utilisation des ressources financières et budgétaires

Le Conseil est un organisme budgétaire au sens de la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, c. A-6.001). La *Loi sur la justice administrative* prévoit que les sommes requises pour l'application des dispositions le concernant sont affectées à partir des sommes accordées annuellement par l'Assemblée nationale.

Pour l'exercice 2017-2018, le budget de rémunération et le budget des dépenses et d'investissement du Conseil s'élevaient respectivement à 307 600 \$ et à 168 400 \$ pour un total de 476 00 \$.

Le tableau suivant présente un compte rendu de l'utilisation des ressources budgétaires et financières allouées au Conseil. L'écart est celui entre les dépenses de l'année antérieure et celle de cet exercice. La variation est le résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.

Tableau 11 Dépenses et évolution

Budget de dépenses 2017-2018 (000\$)	Dépenses réelles ou probables 2017-2018 (000\$)	Dépenses réelles 2016-2017 (000\$)	Écart (000\$)	Variation (%)
476	438	423	15	3,5

Coût des biens et des services non tarifés (Coût de revient)

Aucun travail n'est fait afin d'établir le coût de revient des services offerts par le Conseil, ceux-ci étant gratuits et devant le demeurer.

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

Le secrétariat du Conseil est composé d'un effectif faisant partie de la catégorie du personnel de bureau et technicien et de deux effectifs faisant partie de la catégorie du personnel professionnel.

Des honoraires sont payés à un avocat externe pour représenter le Conseil devant les tribunaux supérieurs ou pour assister les membres de comités d'enquête. Ces honoraires totalisent pour l'exercice 27 840 \$.

6.3 Utilisation des ressources informationnelles

Le Conseil ne dispose d'aucune ressource spécialisée dans le domaine informationnel. Il a conclu une entente avec le ministère de la Justice qui lui dispense tous les services en matière de ressources informationnelles et en assume les coûts. Les débours effectués par le ministère de la Justice pour le Conseil de la justice administrative sont inclus dans son propre rapport annuel de gestion.

Suivi de la mise en œuvre des standards d'accessibilité du Web

Le Conseil n'a pas procédé à l'application des standards relatifs à l'accessibilité de son site internet dictés par le Conseil du trésor. Une refonte du site internet est prévue. Le Conseil entend intégrer ces standards lors de la refonte.

PARTIE 7 – AUTRES EXIGENCES

7.1 Accès à l'égalité en emploi

Le personnel du secrétariat du Conseil est composé de trois effectifs permanents, et ce, depuis le début de ses activités en 1998. Ce personnel a été entièrement renouvelé au cours de l'exercice. Un effectif sur trois appartient à la catégorie de membres d'une communauté culturelle, représentant ainsi de 33% de l'effectif total. Aucun n'effectif ne faisait partie des groupes cibles au cours des deux exercices financiers précédents.

7.2 Égalité entre les femmes et les hommes

Tous les effectifs embauchés au cours de cet exercice sont des femmes. Puisque la totalité des effectifs a été renouvelée, le secrétariat du Conseil est entièrement composé d'effectifs féminins.

7.3 Gouvernance des sociétés d'État

Le Conseil n'est pas un organisme assujéti à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.02).

7.4 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Suivant l'article 3.0.1 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c. M-30), le Conseil n'est pas visé par les exigences en matière d'éthique et de déontologie applicables aux administrateurs publics.

7.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Étant donné le nombre restreint d'effectifs au Conseil, aucun comité linguistique n'a été institué au sein de l'organisme. De même, aucune politique linguistique institutionnelle n'a été adoptée. Toutefois, le Conseil promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage.

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*.

Dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, le Conseil emploie exclusivement le français. Les communications avec la clientèle se déroulent en français à moins qu'un citoyen ne puisse échanger dans cette langue.

Le mandataire de la Charte de la langue française pour le Conseil assure la liaison avec l'Office québécois de la langue française et voit au respect de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

7.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Aucune demande d'accès aux documents des organismes publics n'a été reçue au cours de l'exercice.

7.7 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Considérant la petite taille de l'organisme, le directeur général associé à la Direction des ressources humaines au ministère de la Justice agit à titre de responsable du suivi des divulgations pour l'organisme. Il appartient à ce dernier de faire rapport en cette matière.

7.8 Politique de financement des services publics

La *Politique de financement des services publics* adoptée par le gouvernement ne vise pas les activités du Conseil puisque les services qu'il offre sont gratuits.

7.9 Allégement réglementaire et administratif

Compte tenu de la nature de ses activités, le Conseil de la justice administrative n'est pas concerné par l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises.

7.10 Occupation et vitalité des territoires

Le Conseil n'est pas un organisme visé à l'article 4 de la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, c. O-1.3).

ANNEXE 1 : DIAGRAMME DU CHEMINEMENT DUNE PLAINTE SOUMISE AU CONSEIL



