

2019 QCCJA 1184

Le 8 mars 2021

PLAINTE DE :

M^{me} Esther Bouchard

À L'ÉGARD DE :

M^e Nathalie Bousquet, greffière spéciale au Tribunal administratif du logement

EN PRÉSENCE DE :

M^e Lucie Nadeau, présidente du Tribunal administratif du travail, membre du Conseil de la justice administrative et présidente du comité d'enquête

M. Simon Julien, membre du Conseil de la justice administrative représentant le public

M^e Micheline Leclerc, juge administrative au Tribunal administratif du logement

RAPPORT DU COMITÉ D'ENQUÊTE

LA PLAINTÉ

1. Le 20 décembre 2019, M^{me} Esther Bouchard dépose au Conseil de la justice administrative (le Conseil) une plainte à l'égard de M^e Nathalie Bousquet, greffière spéciale au Tribunal administratif du logement (le Tribunal), concernant une audience qui s'est tenue le 11 octobre 2019¹.

¹ Le 31 août 2020, le Tribunal administratif du logement est institué par l'adoption du chapitre 28 des Lois du Québec de 2019. En outre, l'article 158 prévoit que dans toute loi ou tout règlement, l'expression *Régie du logement* est remplacée par *Tribunal administratif du logement*.

2. La plaignante reproche à la greffière spéciale son manque de professionnalisme dans le cadre de l'audience. Plus précisément, elle considère qu'elle aurait fait défaut à ses devoirs de réserve et de courtoisie, notamment en étant incapable de contrôler ses émotions et en manifestant à maintes reprises de l'exaspération.

3. Le 23 avril 2020, le comité d'examen de la recevabilité des plaintes déclare recevable la plainte à l'encontre de la greffière spéciale au sens de l'article 186 de la *Loi sur la justice administrative*².

4. Le 2 juin suivant, le Conseil constitue un comité d'enquête. Le 14 octobre 2020, la composition de ce comité est modifiée à la suite de la récusation de membres qui avaient été désignés pour y siéger.

5. Le comité d'enquête tient une audience le 19 janvier 2021. La plaignante, la greffière spéciale et son avocat sont présents. L'audience se déroule en mode virtuel.

LE CONTEXTE

6. Le Tribunal administratif du logement est qualifié de tribunal « d'accès ». Il traite un grand volume de dossiers et la conduite de la greffière doit s'apprécier en tenant compte de ce contexte.

7. Depuis 2002, M^e Bousquet occupe la fonction de greffière spéciale au Tribunal, elle indique avoir rendu près de 18 000 décisions.

8. L'audience qui donne lieu à la présente plainte s'est tenue le 11 octobre 2019. M^e Bousquet est saisi d'une demande à deux volets de la locatrice : une augmentation de loyer et une demande de transfert du coût de l'électricité du logement aux locataires. La plaignante est l'une des trois locataires, parties à l'affaire, présentes ce jour-là.

9. C'est la deuxième fois que les parties se présentent devant le Tribunal dans ce dossier. Elles avaient déjà été convoquées une première fois, le 9 juillet 2019. Une remise avait alors été accordée.

10. L'audience du 11 octobre 2019 dure environ une heure vingt minutes et se termine par un ajournement.

11. Lors de cette audience, M^e Bousquet explique aux parties les deux demandes dont elle est saisie et les éléments à vérifier pour chacune d'elles. Rapidement, elle constate que le gestionnaire qui représente la locatrice n'a pas en main tous les documents et factures requis. De plus, il n'a pas procédé aux calculs exigés. Elle manifeste de l'exaspération à l'égard du gestionnaire qui n'est pas suffisamment préparé, lui rappelant

² RLRQ, c. J -3

qu'il a eu 3 mois pour le faire depuis la convocation de juillet 2019 et qu'il fait perdre le temps du Tribunal et des locataires qui pour leur part se présentent pour une deuxième fois.

12. Elle donne de nombreuses explications sur la preuve requise et sur la façon de faire les deux calculs. Constatant que le gestionnaire n'est pas prêt pour procéder, elle offre aux parties trois options : émettre à la locatrice une autorisation de produire des documents postérieurement à l'audience ; discuter entre elles pour arriver à une entente ou remettre pour une dernière fois l'audience.

13. Finalement, M^e Bousquet procède à un ajournement. L'audience a eu lieu le 23 janvier 2020 et elle rend sa décision le 4 mars suivant.

L'ANALYSE

14. Le comité d'enquête doit déterminer si la conduite de la greffière spéciale, M^e Nathalie Bousquet, constitue un manquement déontologique eu égard aux articles 3 et 8 du *Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement*³ (Code de déontologie):

3. Le membre exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

8. 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.

15. Pour apprécier si les reproches faits à M^e Bousquet constituent une faute déontologique, le Comité d'enquête se réfère aux paramètres suivants⁴ :

(62) Pour constituer une faute déontologique, les propos reprochés au juge administratif doivent avoir une gravité objective telle qu'une personne raisonnable, impartiale, et renseignée puisse être en mesure d'apprécier que le comportement du juge administratif mine sa confiance envers l'ensemble des juges administratifs et sa considération dans l'administration de la justice administrative.

16. À la lumière de ces critères et des circonstances de la présente plainte, les reproches formulés à l'encontre de M^e Bousquet ne constituent pas un manquement déontologique.

17. La plaignante débute sa plainte en indiquant que M^e Bousquet s'est montrée insatisfaite du manque de coopération du gestionnaire de la locatrice et que par la suite son exaspération s'est tournée vers les trois locataires.

³ RLRQ, c. T -15.01, r. 1. L'article 21 du Code prévoit que celui-ci s'applique au greffier spécial.

⁴ *Chartrand et Perron*, 2011 QCCJA 1125.

18. M^e Bousquet explique que lorsque ce dossier lui a été assigné, elle constate qu'une première audience avait eu lieu, mais qu'elle n'a pas connaissance de ce qui a été dit à ce moment-là. Elle réalise rapidement en début d'audience que le gestionnaire n'a pas en main ce qu'il faut pour procéder. À son avis, il n'est pas de mauvaise foi, mais il est désorganisé. C'est la deuxième convocation et elle se préoccupe des locataires qui se sont déplacés une seconde fois. Elle se dit aussi soucieuse de ne pas gaspiller les ressources du Tribunal en vain. Elle constate avec désarroi qu'elle ne peut pas procéder. Elle explique au comité d'enquête qu'elle pouvait rejeter rapidement l'affaire, mais que ce n'est pas ainsi qu'elle conçoit son rôle. Elle veut trouver des solutions afin que tous comprennent les règles applicables et éviter la multiplication des recours sachant que c'est un immeuble avec de nombreux logements. Le Tribunal est un tribunal d'accès et les deux parties ont droit au secours équitable.

19. L'écoute de l'enregistrement de l'audience du 11 octobre 2019 démontre en effet que le gestionnaire de la locatrice n'était pas prêt à procéder, qu'il était désorganisé et qu'il lui manquait des documents et des calculs. M^e Bousquet lui donne de nombreuses explications sur la preuve à faire. Il est vrai qu'elle manifeste des signes d'exaspération devant cette situation. D'ailleurs, elle s'en excuse au cours même de cette audience auprès du gestionnaire en reconnaissant qu'elle manque de patience.

20. Toutefois, en aucun moment elle ne tient des propos déplacés, impolis, blessants ou offensants à l'endroit du gestionnaire ou des locataires. Elle parle fort, mais son ton n'est ni agressif ni furieux. Il ne ressort pas de l'enregistrement que la greffière a manqué de respect ou de courtoisie.

21. La plaignante indique : « *il était pratiquement impossible de lui poser une question* ». Ce n'est pas ce que l'écoute de l'audience révèle. M^e Bousquet s'est préoccupée du fait que trois locataires se déplaçaient inutilement une deuxième fois et elle l'a exprimé. Elle a donné de nombreuses explications à toutes les parties sur le déroulement et sur la preuve à faire. Elle a répondu à leurs questions. Elle invite même les locataires à s'approcher d'elle davantage pour qu'ils puissent bien comprendre.

22. L'audience se termine positivement. Elle invite d'ailleurs le gestionnaire à transmettre copie de ses documents aux locataires avant la prochaine audience. Le comité note aussi qu'à la fin de l'audience, une des locataires remercie M^e Bousquet pour sa patience.

23. La plaignante reproche à M^e Bousquet son attitude lors de l'audience : « *Elle dirigeait ses mains vers le plafond, me regardait les yeux menaçants, hochait exagérément la tête de haut en bas, baissant ses épaules et ses bras, chutant vers le bureau.* », aussi, « *Nous avons peur de ses réactions* ». Devant le comité d'enquête, la plaignante qualifie la conduite de M^e Bousquet d'effervescente.

24. M^e Bousquet explique qu'elle est volubile et qu'elle bouge beaucoup les mains lorsqu'elle s'exprime. Elle se rappelle avoir levé les bras dans les airs en regardant vers

le ciel. Elle est désolée si la plaignante a pu percevoir cela comme de l'intimidation et elle s'en excuse en ajoutant que cela n'était pas son intention et qu'elle n'a pas perçu que les parties se sentaient intimidées.

25. Évidemment, l'écoute des enregistrements de l'audience du 11 octobre 2019 ne permet pas au comité d'enquête d'observer les gestes et l'attitude non verbale de M^e Bousquet. Le comité a pu toutefois observer lors de son témoignage devant lui qu'effectivement, M^e Bousquet gesticule beaucoup avec ses mains lorsqu'elle parle.

26. La plaignante décrit M^e Bousquet comme étant « *une femme au bout de la corde* », avec « *un manque de contrôle total de ses émotions* ». C'est ici une question de perception de la plaignante, mais ce n'est pas ce que le comité d'enquête constate à l'écoute de l'enregistrement.

27. C'est la perception subjective de la plaignante. Toutefois, le comité d'enquête ne peut conclure qu'une personne raisonnable et bien informée arriverait à cette conclusion.

28. M^e Bousquet fournit énormément d'explications dans l'accomplissement de son devoir d'assistance aux parties. Elle démontre un réel souci de faire comprendre aux parties tant les enjeux du litige que les impacts sur le fonctionnement du Tribunal découlant du fait que le dossier n'est pas en état de procéder. Le comité d'enquête ne peut pas reprocher à M^e Bousquet l'intensité avec laquelle elle intervient.

29. D'ailleurs, l'écoute de l'audience qui s'est tenue lors de l'ajournement du 23 janvier 2020 démontre que M^e Bousquet a un réel souci d'expliquer en détail les étapes des procédures, les calculs et les vérifications auxquelles elle procède. Elle n'était pas encore informée à ce moment-là de la présente plainte. Elle est plus calme même si cette fois-là aussi, elle souligne avec impatience qu'elle doit faire la commis comptable. Mais outre cette remarque, elle prend le temps de s'assurer de la bonne compréhension de tous, y compris la plaignante. Elle manifeste de l'empathie envers les locataires qui se sont déplacés pour une troisième fois. D'ailleurs, une locataire exprime à la toute fin, et il semble s'agir de la plaignante, que la greffière mérite une médaille.

30. La plaignante reproche aussi à M^e Bousquet ses commentaires sur sa charge de travail : « *M^e Bousquet s'est montrée beaucoup plus préoccupée à se voir obligée de travailler des heures supplémentaires qu'à nous aider* ».

31. Il est vrai que M^e Bousquet a référé à sa charge de travail à quelques reprises. L'audience du 11 octobre 2019 a lieu un vendredi. M^e Bousquet s'exclame à un moment donné qu'après la semaine qu'elle a eue, c'est « *comme la cerise sur le sundae* ». Un peu plus tard, en montrant la pile de dossiers entendus et dans lesquels il manquait des documents, elle dit aux parties qu'elle aura à travailler de soir en ajoutant qu'elle a « *l'élastique pas mal épuisé* ».

32. De tels propos sont inappropriés et sont à éviter en audience. Ces propos ne sont pas pertinents pour les parties et ne contribuent d'aucune façon au litige dont est saisie la

greffière. Toutefois, ils ne constituent pas une faute déontologique. Ces propos ne dénotent pas une absence de réserve ou de courtoisie. Le comité ne peut conclure à un manquement à l'honneur et à la dignité.

33. M^e Bousquet a récemment été l'objet d'une autre plainte au Conseil de la justice administrative qui a été déclarée non fondée⁵. À l'instar de ce comité, les soussignés invitent M^e Bousquet à s'assurer d'un déroulement calme et serein des débats.

34. Compte tenu de l'ensemble des circonstances, le comité d'enquête conclut qu'il n'y a pas eu de manquement déontologique. Les reproches faits à M^e Bousquet ne présentent pas une gravité objective telle qu'une personne raisonnable, impartiale et bien renseignée verrait sa confiance minée envers la justice administrative et ils ne sont pas de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

PAR CES MOTIFS LE COMITÉ D'ENQUÊTE :

DÉCLARE Non fondée la plainte à l'égard de M^e Nathalie Bousquet, greffière spéciale au Tribunal administratif du logement.



M^e Lucie Nadeau
Présidente du comité d'enquête



M. Simon Julien
Membre du Conseil de la justice administrative représentant le public



M^e Micheline Leclerc
Juge administrative au Tribunal administratif du logement

Avocat de la greffière spéciale : M^e Frédéric Sylvestre
Sylvestre & Associés S.E.N.C.R.L.

Date de l'audience : 19 janvier 2021

⁵ *Morin c. Bousquet*, 2019 QCCJA 1169.