

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

2010 QCCJA 486

CONSEIL DE LA JUSTICE
ADMINISTRATIVE

MONTRÉAL, le 26 mai 2011

PLAINTÉ DE :

Madame Madeleine Rheault

À L'ÉGARD DE :

**M^e Jacques Cloutier,
Régisseur à la Régie du logement**

Membres du Comité d'enquête :

M^e Lucie Le François,
Juge administratif au Tribunal
administratif du Québec
et présidente du Comité d'enquête

Monsieur Normand Bolduc,
Membre du Conseil de la justice
administrative

M^e Chantale Bouchard,
Régisseuse à la Régie du logement

RAPPORT DU COMITÉ D'ENQUÊTE

[1] Le 15 juillet 2010, madame Madeleine Rheault, porte plainte au Conseil de la justice administrative (ci-après désigné « le Conseil ») contre le régisseur

Jacques Cloutier de la Régie du logement. Cette plainte réfère à une audience tenue le 28 avril 2010 et comporte certains reproches quant aux devoirs du régisseur d'assurer le bon déroulement de l'audience, d'exercer ses fonctions avec honneur et dignité, d'être impartial et objectif ainsi que d'avoir un comportement approprié à l'égard de tous, sans discrimination, dans le dossier portant le numéro (...).

LES PROCÉDURES

Recevabilité de la plainte

[2] Le 13 septembre 2010, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes (ci-après désigné « le Comité ») a pris connaissance de la plainte de madame Rheault.

[3] Le Comité a décidé de requérir des renseignements supplémentaires puisque l'enregistrement de l'audience n'était pas disponible.

[4] Le 15 septembre 2010, une demande de renseignements est adressée à M^e M.-É. B. présente à l'audience du 28 avril 2010, afin de préciser les faits allégués dans la plainte.

[5] À la même date, une demande de renseignements est aussi adressée à M^e Jacques Cloutier.

[6] Les renseignements demandés ont été obtenus de M^e M.-É. B. le 29 septembre 2010 et une copie de sa lettre a été transmise à M^e Jacques Cloutier, le 6 octobre 2010.

[7] Le 8 novembre 2010, M^e Jacques Cloutier transmet ses commentaires au Conseil.

[8] Le 7 décembre 2010, le Comité d'examen de la recevabilité des plaintes après avoir pris connaissance des renseignements fournis lors de la préenquête a déclaré la plainte recevable au sens de la *Loi sur la justice administrative*¹ :

«Décision unanime du Comité d'examen : sur la proposition de M^e Lucie Le François appuyée par M^e Louis Morin la plainte est

¹ L.R.Q., c. J-3

déclarée recevable au sens de l'article 186 de la Loi sur la justice administrative.

En conséquence, le Comité transmet sa décision au Conseil de la justice administrative afin qu'il constitue un comité d'enquête chargé de faire enquête sur la plainte formulée le 15 juillet 2010 par madame Madeleine Rheault contre M^e Jacques Cloutier et de statuer sur celle-ci au regard notamment des articles 2, 3, 6 et 8 du Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement ((2002) 134 G.O. II, 7350), quant aux devoirs du régisseur d'assurer le bon déroulement de l'audience, d'exercer ses fonctions avec honneur et dignité, d'être impartial et objectif ainsi que d'avoir un comportement approprié à l'égard de tous, sans discrimination, dans le dossier portant le numéro (...).»

(transcription intégrale)

[9] Le 15 décembre 2010, le Conseil informait la plaignante et le régisseur de la formation du présent Comité d'enquête.

[10] Le 30 mars 2011, le Comité d'enquête tient une audience à laquelle participe madame Rheault de même que M^e Jacques Cloutier et son représentant.

LES FAITS

[11] Le 28 avril 2010, madame Rheault se présente à l'hôtel de ville de Victoriaville en après-midi pour l'audience de sa cause à la Régie du logement.

[12] Son dossier concerne une demande en dommages-intérêts matériels et punitifs, pour harcèlement, ainsi que la résiliation de son bail.

Informations obtenues de M^e M.-È. B. et son témoignage

[13] Elle est avocate depuis 2009; au moment de l'audience, elle travaillait dans un organisme d'aide aux locataires.

[14] Son seul rôle auprès de madame Rheault est de l'accompagner. Elle n'agit pas comme avocate, elle ne peut, en fonction de son emploi de coordonnatrice, exercer des activités de la profession d'avocat.

[15] M^e M.-È. B. s'est identifiée comme avocate auprès de M^e Jacques Cloutier en lui précisant de façon expresse que son seul rôle était d'accompagner madame Rheault. Elle a ajouté qu'elle n'était pas là pour représenter madame Rheault et qu'elle ne pouvait faire de représentation non plus. Il faut préciser que madame Rheault est une personne âgée et qu'elle était nerveuse.

[16] Dès l'identification des parties, M^e Jacques Cloutier était bête, désagréable, son ton était sec envers tous.

[17] Le Comité d'enquête retient que le dossier de madame Rheault n'était pas très bien préparé compte tenu de la preuve qu'elle devait présenter. Madame Rheault avait été informée de la faiblesse de son dossier par M^e M.-È. B.

[18] M^e Jacques Cloutier a demandé à madame Rheault de sortir de la salle avec M^e M.-È. B. pour préciser sa demande. Cette situation s'est présentée à quelques reprises.

[19] Durant l'audience, M^e Jacques Cloutier s'est adressé à M^e M.-È. B. à plusieurs reprises en lui mentionnant qu'il doutait qu'elle soit avocate.

[20] Le Comité d'enquête constate que l'impatience du régisseur augmentait au fur et à mesure du déroulement de l'audience.

[21] Après plusieurs reproches à M^e M.-È. B., M^e Jacques Cloutier lui a demandé de voir sa carte de membre du Barreau du Québec.

[22] M^e Jacques Cloutier a même pris le numéro de membre en note. Il a parlé du syndic du Barreau du Québec, si bien que M^e M.-È. B. a eu peur que M^e Jacques Cloutier dépose une plainte à son endroit.

[23] Le Comité d'enquête retient que plusieurs personnes étaient présentes dans la salle au moment des événements.

Informations obtenues de madame Rheault et son témoignage

[24] Elle fait état de ce qu'elle a ressenti lors de l'audience. Elle reproche le ton utilisé par M^e Jacques Cloutier et son impatience. À cause de son attitude, elle est devenue encore plus nerveuse. Elle ajoute qu'elle avait aussi été malmenée par son propriétaire et son ex-conjoint. Celui-ci devait témoigner en faveur de la partie adverse.

[25] Elle reproche aussi au régisseur d'être resté dans la salle d'audience, seul, avec l'autre partie. Le Comité d'enquête ne retient pas cet élément, le régisseur n'étant jamais resté seul dans la salle d'audience avec une partie.

Témoignage de madame Coderre

[26] Elle est agente de sécurité depuis 2002. Elle était en fonction lors de l'audience de madame Rheault.

[27] Elle témoigne de la tension entre les parties et de l'émotivité de madame Rheault.

[28] Elle soutient que le régisseur n'a jamais manqué de professionnalisme. Il avait un ton usuel, il l'a peut être haussé, sans jamais crier ni être agressif.

[29] Le Comité d'enquête ne retient pas le témoignage de madame Coderre. Il est contradictoire avec les autres témoignages et les aveux de M^e Jacques Cloutier.

Informations obtenues de M^e Jacques Cloutier et son témoignage

[30] Il est régisseur depuis le mois de mai 1988. Il entend entre 1 200 et 1 600 dossiers par an.

[31] Il n'est pas expert en informatique et il ne peut expliquer pourquoi l'enregistrement de l'audience n'a pas fonctionné.

[32] Il ajoute que dans le feu de l'action, ce n'était pas sa première préoccupation.

[33] Il comprend cependant mieux aujourd'hui l'importance d'avoir l'enregistrement des audiences tant pour la protection des régisseurs que pour maintenir la confiance du public dans la justice administrative.

[34] Il soutient qu'il n'a commis aucune faute déontologique. Il n'a pas compris le rôle de M^e M.-È. B.

[35] Il convient, qu'après trois ajournements, il a insisté, sans doute avec impatience, sur le fait qu'il était du devoir de M^e M.-È. B. d'assister madame Rheault.

[36] Il a demandé à M^e M.-È. B. de prouver qu'elle est avocate. Il nie avoir menacé M^e M.-È. B. de la faire «radier».

[37] Il admet avoir fait mention du syndic du Barreau du Québec, mais il ajoute que ce n'était que pour faire préciser le rôle de M^e M.-È. B. dans ses fonctions d'assistance.

[38] Il admet que le déroulement de l'audience a été difficile. L'ambiance n'était pas très agréable. Il a pu devenir nerveux lors d'une audience difficile.

[39] Quant au «*ton de sa voix*» et quant à son attitude au cours de l'audience, il regrette qu'on ait pu percevoir qu'il était blessant. Il s'en excuse, il arrive malheureusement que certaines audiences soient plus difficiles à tenir dans un climat serein.

[40] Il avoue de façon naturelle qu'il peut sembler autoritaire. Son physique et sa voix peuvent influencer la perception que les gens ont de lui.

[41] Il dit qu'il a agi dans le meilleur intérêt de madame Rheault en essayant de l'aider à faire sa preuve devant lui. Il a exercé son rôle d'assistance, tel qu'exigé par la loi.

[42] Il exerce son travail avec compassion, il porte assistance aux parties tout en maintenant son impartialité.

MOTIFS ET DISPOSITIONS

La règle déontologique

[43] Le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement² prévoit ce qui suit :

« [...]

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

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

[...]

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur 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.

[...] »

[44] Afin de statuer sur la plainte, le Comité d'enquête considère les trois éléments suivants:

1- Paroles et attitude face à madame Madeleine Rheault

[45] Le Comité d'enquête conclut qu'il n'y a pas de faute déontologique à cet égard. Il n'y a pas de paroles précises qui ont été mises en preuve.

[46] Certes, l'attitude de M^e Jacques Cloutier peut être qualifiée de reprochable mais elle ne comporte pas la gravité objective suffisante pour constituer un manquement déontologique.

[47] Le Comité d'enquête retient que M^e Jacques Cloutier s'est excusé et il s'en déclare satisfait.

² D. 1200-2002 du 9 octobre 2002, (2002) 134 G.O. II, 7350 [R.R.Q., c. R-8.1, r. 0.2]

[48] De plus, madame Rheault a exprimé qu'elle ne recherchait pas à punir M^e Jacques Cloutier.

2- Comportement à l'égard de M^e M.-È. B.

[49] Le Comité d'enquête conclut que M^e Jacques Cloutier a commis une faute déontologique en demandant à M^e M.-È. B. non seulement de prouver qu'elle était membre du Barreau du Québec, mais en prenant son numéro en note, tout en faisant allusion au syndic du Barreau du Québec.

[50] Cette demande a été faite après plusieurs interventions insistantes et arrogantes auprès de M^e M.-È. B. afin qu'elle agisse pour assister juridiquement la plaignante qui était démunie à ce niveau. Il y avait des personnes présentes dans la salle.

[51] Le Comité d'enquête retient aussi, de l'aveu de M^e Jacques Cloutier, qu'il a fait preuve d'impatience envers M^e M.-È. B. Il admet aussi qu'il a mentionné qu'il pourrait être utile de s'adresser au syndic du Barreau du Québec.

[52] M^e Jacques Cloutier dit qu'il est désolé d'avoir blessé M^e M.-È. B.; ce n'est pas suffisant pour le Comité d'enquête.

[53] M^e Jacques Cloutier ne peut justifier cette demande de voir sa carte de membre du Barreau du Québec et l'allusion au syndic par son incompréhension du rôle de M^e M.-È. B. Il note au procès-verbal son rôle d'« accompagnatrice » alors qu'il allègue qu'il ne comprenait pas son rôle.

[54] Le peu d'expérience de M^e M.-È. B. ne justifie pas, non plus, le comportement de M^e Jacques Cloutier.

[55] Le Comité d'enquête conclut que M^e Jacques Cloutier a eu une conduite vexatoire envers M^e M.-È. B. De par son insistance et ses propos, il l'a clairement humiliée et blessée. M^e M.-È. B. est crédible tant dans son témoignage que dans sa version des faits produite au Comité d'examen de la recevabilité des plaintes.

[56] Le Comité d'enquête considère que ce manquement déontologique a une gravité suffisante pour que dans le contexte où il a été posé, il porte atteinte à l'honneur et la dignité des régisseurs (art. 3 du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*).

[57] Ce comportement de M^e Jacques Cloutier est inacceptable et ne peut être excusé. Le comportement de M^e Jacques Cloutier n'a pas été acceptable, sa conduite a miné la confiance et le respect du public à l'égard de l'ensemble des juges administratifs et du système de justice administrative.

3- Conduite globale de M^e Jacques Cloutier lors de l'audience

[58] M^e Jacques Cloutier a été désagréable dès le début de cette audience envers M^e M.-È. B. et madame Rheault, ensuite l'impatience de M^e Jacques Cloutier a graduellement augmentée. Il n'a certainement pas agi de façon à mettre les parties à l'aise.

[59] M^e Jacques Cloutier a certainement fait preuve d'un manque de courtoisie envers madame Rheault et M^e M.-È. B.

[60] M^e Jacques Cloutier admet qu'une audience sereine était pratiquement impossible. Il a cependant décidé de la poursuivre.

[61] Il admet qu'il a fait preuve d'impatience dans ses interventions auprès de M^e M.-È. B.

[62] Il admet que l'ambiance de cette audience n'était pas très agréable. Le Comité d'enquête comprend qu'il y avait de l'émotivité entre les parties lors de l'audience. Le Comité croit que le comportement de M^e Jacques Cloutier a pu y contribuer.

[63] M^e Jacques Cloutier admet qu'il a pu devenir plus nerveux lors de cette audience qu'il qualifie de difficile.

[64] Le Comité d'enquête conclut que M^e Jacques Cloutier a manqué de sérénité dans cette audience. Il se devait de rester calme et en contrôle, ce qu'il n'a pas réussi à faire.

[65] Le Comité d'enquête conclut que M^e Jacques Cloutier a manqué de respect et de courtoisie à l'égard de M^e M.-È. B. et de madame Rheault dans sa conduite globale lors de l'audience (art. 3, 7 et 8 du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*).

[66] M^e Jacques Cloutier souligne que la cause de madame Rheault était la 40^{ième} de la journée. Le Comité d'enquête considère que le nombre de dossiers

à être entendus par un régisseur ne peut justifier un acte dérogatoire à la déontologie.

[67] Le Comité d'enquête rappelle que la difficulté d'une cause ne peut servir d'argument pour justifier un comportement inapproprié.

[68] M^e Jacques Cloutier dit qu'il est un être humain et que certaines audiences sont plus difficiles. Il utilise cet argument pour justifier la perception d'avoir été blessant, impatient et nerveux.

[69] Le Comité d'enquête ne peut retenir cet argument.

[70] Le manque de sérénité, de courtoisie et l'impatience constituent un manquement déontologique. Ils sont de nature à ébranler la confiance du public envers la justice administrative.

[71] Les juges administratifs doivent s'efforcer d'avoir une conduite qui mérite le respect du public et doivent faire preuve de bon jugement.

[72] Le Comité d'enquête rappelle que la règle de déontologie se veut une ouverture vers la perfection, une invitation à mieux faire dont la finalité surpasse la punition.

CONCLUSION ET RECOMMANDATION

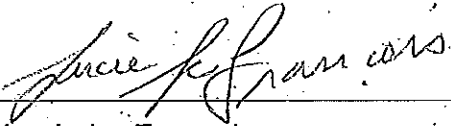
[73] Pour toutes ces raisons, le Comité d'enquête considère qu'il y a eu manquements déontologiques de la part de M^e Jacques Cloutier. La plainte est donc fondée.

[74] Le Comité d'enquête prend en considération les années d'expérience de M^e Jacques Cloutier et les représentations de son avocat pour recommander, au Conseil de la justice administrative, conformément à l'article 192 de la *Loi sur la justice administrative*, d'adresser une réprimande à M^e Jacques Cloutier.

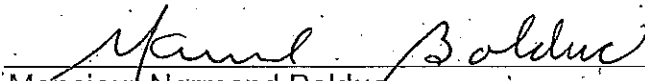
PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ D'ENQUÊTE :

DÉCLARE la plainte à l'égard de M^e Jacques Cloutier, régisseur à la Régie du logement, fondée;

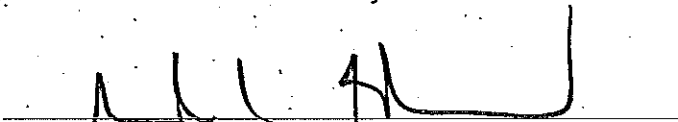
RECOMMANDE au Conseil de la justice administrative d'adresser une réprimande au régisseur M^e Jacques Cloutier pour ces manquements déontologiques.



M^e Lucie Le François
Présidente du Comité d'enquête et membre du
Conseil de la justice administrative



Monsieur Normand Bolduc
Membre du Conseil de la justice administrative



M^e Chantale Bouchard
Régisseure à la Régie du logement

Procureur du régisseur :

M^e Jean-Paul Michaud
GARNEAU, VERDON, MICHAUD, SAMSON