



CPTF

Conseil des présidents et des présidentes  
des tribunaux fédéraux

**RAPPORT SUR L'IMPACT DE LA  
PANDÉMIE DE COVID-19**

Novembre 2021

## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| CONTEXTE .....   | 3  |
| Le Conseil des présidents et présidentes des tribunaux fédéraux (CPTF) ..... | 3  |
| La COVID-19 et la justice administrative .....                               | 4  |
| Rapport du CPTF : Présentation du questionnaire et méthodologie .....        | 5  |
| Rapport du CPTF : Résultats et analyse .....                                 | 6  |
| THÈME 1: Accessibilité .....   | 7  |
| Objectifs du sondage .....   | 7  |
| Résultats .....  | 7  |
| Quelques enjeux .....  | 8  |
| THÈME 2: Adaptation .....  | 9  |
| Objectifs du sondage .....   | 9  |
| Résultats .....  | 9  |
| Quelques enjeux .....  | 10 |
| THÈME 3: Technologie .....   | 11 |
| Objectifs du sondage .....   | 11 |
| Résultats .....  | 11 |
| Meilleures pratiques .....   | 12 |
| CONCLUSION .....   | 13 |

## CONTEXTE

### Le Conseil des présidents et présidentes des tribunaux fédéraux (CPTF)

Établi depuis le 12 janvier 2007 sous le nom original de Forum pour les présidents des tribunaux administratifs fédéraux, le Conseil des présidents et des présidentes des tribunaux fédéraux (renommé ainsi le 23 juin 2016) est le seul comité exclusivement composé de tribunaux administratifs fédéraux. Le CPTF a été mis sur pied afin d'offrir une tribune propice au dialogue, à l'apprentissage et au réseautage, réservée aux tribunaux fédéraux.

Le CPTF regroupe des représentants de 28 tribunaux fédéraux :

- Bureau de la sécurité des transports du Canada
- Bureau du commissaire au renseignement
- Caisse d'indemnisation des dommages dus à la pollution par les hydrocarbures causée par les navires
- Comité externe d'examen de la GRC
- Comité externe d'examen des griefs militaires
- Commission canadienne de sûreté nucléaire
- Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels
- Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC
- Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
- Commission de révision agricole du Canada
- Commission des libérations conditionnelles du Canada
- Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral
- Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire du Canada
- Commission du droit d'auteur du Canada
- Conseil canadien des relations industrielles
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés
- Office des transports du Canada
- Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement
- Régie de l'énergie du Canada
- Tribunal canadien des droits de la personne
- Tribunal canadien du commerce extérieur
- Tribunal d'appel des transports du Canada
- Tribunal de la protection de l'environnement du Canada
- Tribunal de la protection des fonctionnaires divulgateurs Canada
- Tribunal de la sécurité sociale
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada

Le CPTF a pour mandat de :

- travailler à faire connaître les rôles et la nature des tribunaux indépendants du gouvernement fédéral;
- favoriser le réseautage, la discussion de questions d'intérêt commun et l'échange des pratiques exemplaires;
- émettre des déclarations et des conseils sur les questions relatives à la gouvernance et au droit administratif;
- servir de voix commune aux tribunaux par rapport aux grandes initiatives du gouvernement du Canada qui les touchent; et
- organiser des occasions de formation et d'apprentissage pour les présidents et les présidentes des tribunaux fédéraux ainsi que pour les membres, au besoin.

## La COVID-19 et la justice administrative

*L'accès du public aux tribunaux fait partie des principes phares du système de justice canadien. Le principe de la publicité des débats judiciaires favorise l'accès aux audiences et aux services judiciaires tant pour les médias et le grand public que pour les intervenants du système de justice, compte tenu des circonstances pertinentes. Toutefois, les mesures essentielles de santé et de sécurité prises depuis le début de la pandémie de COVID-19, dont les règles de distanciation physique et les limites quant au nombre maximum de personnes dans les installations judiciaires, font en sorte qu'il est particulièrement difficile d'assurer au grand public un accès aux tribunaux en toute sécurité. Partout au pays, des tribunaux ont relevé le défi en mettant en œuvre des mesures combinant l'accès en personne et l'accès virtuel aux audiences, aux dossiers et aux services judiciaires, ce à quoi s'ajoutent des outils et des guides pratiques à l'intention des usagers des tribunaux ainsi que des membres du public et des médias.<sup>1</sup>*

La pandémie de la COVID-19 et les mesures de confinement qui ont suivi ont bousculé les agendas des organisations gouvernementales et leurs façons de travailler. Les tribunaux administratifs fédéraux n'ont évidemment pas échappé à cette nouvelle réalité alors que depuis mars 2020, la grande majorité de leurs employés et décideurs, sauf exception, travaillent de leur domicile, et que l'essentiel de leurs opérations est virtuel, y compris les audiences. C'est toute l'organisation du travail des tribunaux administratifs fédéraux qui a dû être adaptée en très peu

---

<sup>1</sup> [Accès public aux tribunaux pendant la pandémie de COVID-19 – Étude de cas sur la Cour fédérale du Canada, 2020.](#)

de temps, dans le but de maintenir l'accès à la justice dans les meilleures conditions possibles, soutenir les services aux citoyens, en préserver la qualité et respecter leurs engagements en matière de procédure.

La capacité des tribunaux administratifs fédéraux de s'adapter rapidement et facilement aux défis du travail virtuel varie en fonction du mandat et de la taille de ces tribunaux, mais aussi de la façon dont leurs opérations sont gérées. Douze des 28 tribunaux membres du CPTF sont regroupés au sein du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, lequel fournit des services corporatifs intégrés, notamment en matière de gestion des ressources, planification stratégique et rapports, et appui technologique. Parmi les 16 autres tribunaux, le contraste est bien réel entre des organisations de plus de 300 employés tel le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada (CRTC), et des micro-tribunaux pouvant s'appuyer sur une dizaine d'employés.

### **Rapport du CPTF : Présentation du questionnaire et méthodologie**

À l'automne 2020, le CPTF décidait de sonder ses membres afin d'évaluer les impacts de la pandémie de COVID-19 sur leurs tribunaux respectifs. Les résultats seraient par la suite publiés sous la forme d'un rapport, lequel serait transmis aux agences centrales du gouvernement du Canada, notamment le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère de la Justice, pour leur information, et publié sur le site web du CPTF. Les membres du CPTF ont en effet jugé important de miser sur la transparence en informant leurs communautés, leurs partenaires et leurs clientèles respectives des méthodes employées par les tribunaux administratifs fédéraux pour préserver leur capacité d'exercer leur mandat et de maintenir leurs opérations en dépit des mesures de confinement. Ils ont également convenu que l'exercice se voulait complémentaire aux initiatives menées par d'autres organisations pour témoigner de l'impact de la pandémie sur le gouvernement fédéral dans son ensemble.

Le sondage sur l'impact de la pandémie de la COVID-19 fut administré à l'ensemble des tribunaux administratifs fédéraux représentés au sein du CPTF entre le 28 janvier et le 17 février 2021. Les 28 président(e)s de tribunaux administratifs fédéraux ont été sondé(e)s, et le taux de réponse fut de 67,9 % (19 sur 28). Les 15 questions incluses dans le sondage portaient sur trois thèmes : l'adaptation, l'accessibilité et la technologie.

Dans la mesure où l'échantillon est relativement petit, les résultats du sondage doivent être interprétés avec prudence. En particulier, il importe de garder en tête que le CPTF n'a pas de point de référence lui permettant d'apprécier les changements ou d'identifier des tendances. Il faut noter aussi que les certains tribunaux ont vu diminuer leur nombre de dossiers/applications, ce qui peut, entre autres choses, diminuer la fiabilité de leurs résultats en matière de

productivité. En somme, le rapport ne peut prétendre offrir un portrait de l'impact de la pandémie COVID-19 statistiquement précis; il présente plutôt les perspectives des membres du CPTF et offre des pistes de réflexion, notamment sur les meilleures pratiques, pour la communauté des tribunaux administratifs alors que celle-ci envisage un retour à une normalité post-COVID-19 au cours des prochains mois.

### **Rapport du CPTF : Résultats et analyse**

Sur la base des réponses et des commentaires formulés par les membres du CPTF, il en découle que les tribunaux administratifs fédéraux membres du CPTF se sont généralement bien adaptés aux défis engendrés par la pandémie COVID-19 et ce, rapidement. Le niveau d'accessibilité semble avoir été préservé, incluant en matière de langues officielles. Plusieurs répondants ont toutefois noté un impact plus marqué sur certaines clientèles en matière d'accessibilité, notamment les clientèles en région éloignée ou celles impliquées dans certains types de causes ou étapes procédurales (par ex. contre-interrogatoires).

Du point de vue opérationnel, il est clair que l'adaptation à la pandémie a sollicité de façon accrue les services corporatifs (ressources humaines, finances et technologie de l'information). La technologie ressort d'ailleurs de façon marquée comme l'un des défis les plus importants pour les répondants. Plusieurs ont noté des enjeux de capacité technologique (accès à la bande passante, aux interfaces de communication virtuelle, etc.), mais aussi de formation de leurs employés, par exemple pour l'organisation et la gestion d'audiences virtuelles.

## THÈME 1: Accessibilité

Les tribunaux administratifs fédéraux sont une porte d'entrée au système de justice qui est au service des Canadiens afin que ces derniers puissent se prévaloir de leurs droits. Un des défis auxquels les tribunaux administratifs fédéraux membres du CPTF ont dû faire face lors de la pandémie, fut d'assurer un accès continu à la justice. À cet effet, un des plus grands impacts de la pandémie sur la gestion des dossiers fut la capacité des tribunaux d'offrir des services en personne, incluant la tenue d'audiences. Cependant, l'accessibilité ne se limite pas à s'assurer que les parties aient droit à une audience et obtiennent une décision. En effet, l'accessibilité englobe plusieurs facettes ayant un impact sur la gestion des dossiers, la capacité pour les tribunaux de remplir leurs mandats respectifs ainsi que sur les divers services judiciaires offerts aux parties lors des instances.

### Objectifs du sondage

Un des objectifs du sondage était de recenser les impacts de la pandémie sur l'accessibilité aux services offerts par les tribunaux administratifs fédéraux et, ce faisant, la capacité de ces derniers à réaliser leurs mandats respectifs. Le second objectif était d'identifier les meilleures pratiques de façon à préserver et promouvoir l'excellence dans l'offre de services au sein de notre communauté.

### Résultats

En raison des restrictions sanitaires en vigueur, la possibilité pour les tribunaux administratifs fédéraux d'offrir des services en personne et d'avoir leurs employés sur les lieux du travail fut considérablement restreinte depuis mars 2020. Les résultats du sondage tendent à démontrer que cette adaptation ne n'est pas faite au détriment de l'accès à leurs services, mais que des ajustements ont dû être apportés à leurs façons de faire afin de composer avec cette nouvelle réalité et assurer un accès continu à la justice.

*74 % (14/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué que la situation engendrée par la COVID-19 n'a eu aucun impact ou un impact minime sur l'accès à la justice au sein de leur organisation. (Question 11)*

Les résultats du sondage ont permis de constater que la nouvelle réalité en mode virtuelle fut généralement bien reçue par les parties. Cela étant, certains tribunaux administratifs ont dû offrir le soutien technique nécessaire aux parties afin d'être en mesure de procéder

virtuellement. Un autre ajustement qui s'est opéré au sein de certains tribunaux fut la révision des processus afin qu'ils soient plus simples et faciles à suivre pour les parties.

*68 % (13/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué que, malgré la situation engendrée par la COVID-19, ils ont été en mesure de complètement respecter leurs obligations en matière d'accessibilité depuis le début de la pandémie. (Question 6)*

Les résultats démontrent aussi l'importance décuplée en mode virtuel d'adopter une approche transparente dans le déroulement des dossiers, notamment en s'assurant d'aviser clairement les parties des changements en vigueur au niveau des procédures et de l'évolution de leur dossier.

*58 % (11/19) des membres du CPTF sondés ont identifié le soutien aux procédures et aux audiences comme un des éléments ayant été le plus touché par la COVID-19. (Question 2)*

S'agissant des obligations en matière de langues officielles, le sondage montre que les organisations ont été en mesure de respecter leurs obligations en matière de langues officielles, mais que les coûts associés aux services d'interprètes et la difficulté à accéder à ce type de service sont potentiellement problématiques. La difficulté d'organiser un service d'interprétation simultanée lors des audiences virtuelles a également été soulignée.

## Quelques enjeux

Selon la majorité des membres du CPTF ayant répondu au sondage, la pandémie n'a pas eu d'impact important sur la capacité des organisations à réaliser leur mandat ou sur l'accessibilité. Toutefois, pour certaines organisations, la suspension des audiences pendant quelques mois a engendré des retards dans la gestion de dossiers.

*53 % (10/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué que la situation engendrée par la COVID-19 n'a eu aucun ou seulement un impact minime sur la capacité de leur organisation de remplir son mandat. (Question 1)*



## THÈME 2: Adaptation

L'adaptabilité des organisations est essentielle lorsqu'elles doivent faire face à des situations extraordinaires comme la pandémie de la COVID-19, surtout lorsqu'elles doivent continuer à offrir des services à la population canadienne. Lorsque des ajustements aux pratiques en place dans les tribunaux administratifs fédéraux doivent être apportés, cela affecte autant les employés que les partenaires et les parties impliquées.

### Objectifs du sondage

Le sondage a voulu mettre en lumière la façon dont les tribunaux administratifs fédéraux ont dû s'adapter pour relever les défis générés par la pandémie, en particulier au niveau des mesures de protection sanitaire et du travail en mode virtuel.

### Résultats

Les résultats du sondage démontrent que le plus grand changement qui s'est opéré pendant la pandémie fut la mise en œuvre de procédures virtuelles.

*74 % (14/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué avoir tenu des audiences virtuelles depuis le début de la pandémie. (Question 9)*

Les ressources internes des tribunaux administratifs fédéraux furent aussi grandement sollicitées afin de permettre aux employés de s'adapter au télétravail. Plus spécifiquement, un support accru a dû être offert de la part des services informatiques afin de fournir aux employés l'équipement et les outils adaptés à la situation. La plupart des tribunaux sondés ont dû fournir de la formation aux employés et aux membres décideurs afin de bien les outiller pour le télétravail. À noter que les résultats du sondage indiquent que de façon générale, le télétravail des employés ne semble pas avoir eu d'impact négatif sur la productivité des tribunaux administratifs fédéraux.

Un nombre limité de tribunaux administratifs ont tenu des audiences en personne depuis le début de la pandémie en mars 2020. À cet effet, un des tribunaux répondants a dû établir des protocoles détaillés pour assurer la santé et la sécurité des participants.

*16 % (3/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué avoir tenu des audiences en personne depuis le début de la pandémie. (Question 10)*

Pour certains tribunaux sondés, la pandémie a entraîné des retards dans le traitement des dossiers sans pour autant que la situation soit qualifiée de non-gérable.

*32 % (6/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué que la pandémie a généré un arriéré dans les dossiers au sein de leur organisation, mais que celui-ci était raisonnable. (Question 14)*

### Quelques enjeux

Bien que l'adaptation aux procédures virtuelles semble s'être somme toute bien déroulée, certains tribunaux sondés ont identifié des enjeux au niveau de la santé mentale découlant du virage technologique. En effet, le fait de procéder par audiences virtuelles peut parfois augmenter le niveau de stress de certains participants et s'avérer un défi pour certains employés et membres décideurs. Un des tribunaux sondés a noté que le recours aux rencontres virtuelles avec les membres décideurs a pu parfois contribuer à créer un sentiment d'isolement.

## THÈME 3: Technologie

Les tribunaux administratifs fédéraux comptent sur les technologies de l'information, en outre, pour la gestion des dossiers, les communications avec les parties et leurs partenaires ainsi que pour la publication des décisions rendues. Les technologies de l'information comprennent à la fois l'équipement informatique (ordinateurs, tablette, téléphone intelligent), les logiciels et applications soutenant les opérations, ainsi que les systèmes d'entreposage des données.

### Objectifs du sondage

Un des objectifs du sondage était de déterminer la nature des défis auxquels les tribunaux fédéraux sondés ont dû faire face lors de la mise en œuvre des procédures virtuelles et du télétravail. En effet, effectuer de tels changements peut comporter certains risques sur le plan technologique, que ce soit au niveau de la sécurité des systèmes et de l'accès à l'information, mais cela peut aussi générer certains problèmes techniques imprévus. Ces changements peuvent aussi avoir des impacts sur les employés ainsi que sur les parties se présentant devant les tribunaux fédéraux. Le sondage était donc une opportunité de mettre en évidence les meilleures pratiques qui furent implantées dans le cadre du virage virtuel.

### Résultats

La majorité des tribunaux administratifs fédéraux sondés ont identifié les technologies de l'information comme étant l'un des éléments ayant été les plus touchés par le virage virtuel. Le sondage a permis d'identifier trois principaux défis : les problèmes de nature technique, l'adaptation aux nouvelles procédures et le fait de devoir offrir le soutien technique nécessaire aux employés, membres décideurs et aux parties.

*68 % (13/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué que leur organisation n'était pas ou était seulement en partie outillée pour gérer ses procédures et audiences de façon électronique. (Question 8)*

Au niveau des difficultés techniques, l'insuffisance de la bande passante ainsi que l'instabilité de la connexion internet ont été identifiées comme problématiques. En ce qui a trait à l'adaptation aux nouvelles procédures virtuelles, certains répondants ont noté les difficultés à s'ajuster lors des contre-interrogatoires et la gestion des témoins lors des audiences à huis clos. Un des tribunaux sondés a indiqué que le fait de procéder virtuellement était beaucoup plus exigeant et demandait 30 % plus de temps comparativement aux procédures en personne.

Certains répondants ont signalé que le fait de devoir offrir un appui informatique et les outils nécessaires aux employés et aux demandeurs pour opérer virtuellement s'est avéré un défi. Entre autres, le fait de devoir choisir un système de vidéoconférence qui répondait aux besoins de toutes les parties fut identifié comme un enjeu clé par un des tribunaux sondés.

Malgré la rapidité avec laquelle les procédures virtuelles furent mises en place, les résultats du sondage indiquent que l'intégrité des systèmes informatiques ne fut pas un enjeu pour la majorité des répondants

*74 % (14/19) des membres du CPTF sondés ont indiqué qu'ils n'ont pas été confrontés à un enjeu de sécurité informatique. (Question 7)*

### Meilleures pratiques

Les résultats du sondage révèlent que la préparation est la clé afin d'assurer le bon déroulement des procédures de façon virtuelle et pour pallier les problèmes technologiques qui pourraient se présenter. Plusieurs tribunaux sondés ont indiqué avoir élaboré des guides pour les procédures virtuelles afin de bien informer les parties. La simplicité, tant au niveau des communications avec les parties que de l'élaboration des processus eux-mêmes, et surtout pour les gens qui se représentent seuls, a été identifiée comme étant une des meilleures pratiques à adopter.

Au niveau pratique, voici quelques recommandations mises de l'avant par les tribunaux sondés lors de la gestion des instances :

- Tester l'équipement avant le déroulement des procédures;
- Toujours avoir un plan B;
- Prévoir des séances de pratique avant les audiences virtuelles;
- Adapter le temps des séances virtuelles pour éviter la fatigue des participants.

## CONCLUSION

Si les perspectives recueillies par l'entremise de ce sondage sont porteuses d'enseignement, il est évident que certains impacts de la pandémie restent encore difficiles à évaluer. D'autres exercices du même type devront être considérés pour comprendre plus en profondeur l'impact que la pandémie de la COVID-19 a eu sur la justice administrative fédérale. Il pourrait être pertinent de consulter les partenaires afin de connaître leur expérience pendant la pandémie et ainsi être en mesure de mieux répondre aux enjeux jugés problématiques. Il serait par exemple à propos de porter une attention particulière à la réalité des personnes se représentant seules devant les tribunaux administratifs fédéraux, ainsi qu'à celle des communautés éloignées ou ayant un accès limité aux technologies de l'information. La question du respect des obligations en matière de langues officielles et d'accessibilité dans un contexte strictement virtuel est un autre domaine qui nécessiterait d'avantage d'investigation.

Enfin, l'élaboration de ce sondage a mis en relief qu'il est difficile de séparer la fonction juridictionnelle de celle des opérations permettant justement à cette justice d'être administrée et ce, dans la mesure où la gestion de la COVID interpelle ces deux volets d'un même souffle. À terme, le CPTF voudra peut-être pousser la réflexion davantage par rapport à l'arrimage nécessaire entre fonction juridictionnelle et autonomie administrative. Pour ce faire, il pourrait envisager certains projets qui incarnent bien cette dualité, tel que le développement d'un compendium des meilleures pratiques sur la tenue des audiences virtuelles.