



CCAT's 42<sup>nd</sup> ANNUAL SYMPOSIUM

PROGRAM

# The Human Side of Administrative Justice



55 Colonel By Drive, Ottawa, ON



Council of Canadian Administrative Tribunals  
Conseil des tribunaux administratifs canadiens

CONFERENCE PROGRAM SCHEDULE | THE ROGERS CENTRE

ROOM 214

TIME	SESSION	DETAILS
8:00 – 8:30 am	Registration and Breakfast	
8:30 – 8:50 am	Land Acknowledgement	
8:50 – 9:10 am	Welcome Remarks/Introduction	
9:15 – 10:45 am	<b>Panel 1 – The Psychology of Decision-Making: The Adjudicator's Perspective</b>	<p><b>Session Overview:</b> This panel explores the often-unseen psychological dynamics that shape decision-making in administrative tribunals. Drawing on insights from adjudicative practice, the discussion will examine how adjudicators navigate core tensions at the heart of their role: balancing neutrality and empathy, grappling with risk and fear of error, confronting moral tension and cognitive dissonance, and fostering supportive and respectful decision-making.</p> <p><b>Moderator:</b> Jacqueline Corado Cerna, Director and General Counsel, RCMP Conduct Adjudication Directorate</p> <p><b>Panelists:</b> Emily Crocco, Chairperson, Canada Agricultural Review Tribunal Michael Gottheil, Senior Counsel, ARCH Disability Law Centre and Fellow, Human Rights Research and Education Center, University of Ottawa Melissa Luhtanen, Senior Legal Counsel, Alberta Human Rights Commission</p>
10:45 – 11:00 am	Break	
11:00 – 12:15 pm	<b>Panel 2 – Strategies to Effectively Manage the Unique Mental Health Demands of Working in a Tribunal Environment.</b>	<p><b>Session Overview:</b> Adjudicators and support staff play a critical role in ensuring fair, evidence-based decision-making while navigating the interpersonal and emotional complexities inherent to high-stakes cases. These roles often involve exposure to distressing material, emotionally reactive claimants, and system-related pressures, all of which can impact focus, communication, and overall well-being over time.</p> <p>This 75-minute session explores the psychological and relational aspects of working within these environments, with a focus on balancing empathy and objectivity, managing cumulative stress, and effectively engaging with claimants who may present with skepticism or mistrust. Drawing on trauma psychology, communication science, and extensive experience within the Workers Compensation Board's Traumatic Psychological Injury (TPI) program, the session offers both practical strategies and actionable insights that can be applied immediately in day-to-day work.</p> <p><b>Panelists:</b> Dr. Janice Dicks, Ph.D., R.Psych Dr. Holly Whyte, Ph.D., R.Psych</p> <p><b>Moderator:</b> Virginie Massé, Administrative Tribunal of Québec</p>

TIME	SESSION	DETAILS
12:15 – 1:30 pm	<b>Lunch and Keynote Speech – Reflections on Challenges in Delivering Justice</b>	<p><b>Keynote Speaker:</b> Howard Sapers, Executive Director, The Canadian Civil Liberties Association and the Canadian Civil Liberties Education Trust</p> <p><b>Moderator:</b> Elsy Chakkalalal, CCAT Chair and General Counsel and Senior Director of Operations, Military Police Complaints Commission of Canada</p>
1:30 – 1:45 pm	<b>Break</b>	
1:45 – 2:30 pm	<b>Administrative Law Update</b>	<p><b>Session Overview:</b> Professor Mancini will provide updates on the law of judicial review, focusing on the Supreme Court's recent instructions that put the individual affected by administrative action at the centre of the law.</p> <p><b>Speaker:</b> Mark Mancini, Assistant Professor, Thompson Rivers University, Faculty of Law.</p> <p><b>Moderator:</b> Parand Meysami, Symposium Chair, CCAT Board member and member of The Canadian Sustainable Jobs Partnership Council</p>
2:30 – 3:30 pm	<b>Navigators: Guidance That Makes a Difference</b>	<p><b>Session Overview:</b> This panel explores the evolving role of navigators within administrative tribunals and their impact on access to justice and procedural fairness.</p> <p><b>Panelists:</b> Karine Gaudreau, Registry Officer/Navigator – Appeal Division, Secretariat to the Social Security Tribunal of Canada Lubna Ellahi, Dispute Resolution Officer, Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal</p> <p><b>Moderator:</b> Jaimie Graham, Counsel, Alberta Utilities Commission</p>
3:30 – 3:45 pm	<b>Break</b>	
3:45 – 5:00 pm	<b>When the Resolution Creates a Conflict: Complaints about Adjudicator Conduct</b>	<p><b>Session Overview:</b> Tribunals are, at their heart, mechanisms for resolving complaints. But how should tribunals resolve complaints about their own members conduct?</p> <p><b>Panelists:</b> Emily Ohler, Chair, British Columbia Human Rights Tribunal Thomas Vulpe, Vice-Chairperson, Social Security Tribunal – Income Security Section René Côté, Chair, Administrative Justice Council of Quebec</p> <p><b>Moderator:</b> Laura Brittain, Legal Counsel, Military Police Complaints Commission of Canada</p>
5:00 pm	<b>Closing Remarks</b>	

Thank You To Our Sponsor

**Lexum**

[VIEW ON WEBSITE >>>](#)





42<sup>ième</sup> COLLOQUE  
ANNUEL DU CTAC

PROGRAMME

# Le côté **humain** de la justice administrative



55, promenade Colonel By, Ottawa, ON



Council of Canadian Administrative Tribunals  
Conseil des tribunaux administratifs canadiens

LE PROGRAMME COMPREND | LE ENTRE ROGERS

SALLE 214

TEMPS	SESSION	DÉTAILS
8 h – 8 h 30	Inscription et déjeuner	
8 h 30 – 8 h 50	Reconnaissance territoriale	
8 h 50 – 9 h 10	Allocutions de bienvenue et introduction	
9 h 15 – 10 h 45	<b>Table ronde 1 – La psychologie de la prise de décision : le point de vue du décideur</b>	<p><b>Aperçu de la séance :</b></p> <p>Dans le cadre de cette table ronde, il sera question des dynamiques psychologiques souvent invisibles qui influencent la prise de décision au sein des tribunaux administratifs. S'appuyant sur les enseignements tirés des pratiques d'adjudication, la discussion portera sur la façon dont les juges administratifs composent avec les tensions fondamentales au cœur de leur rôle : trouver l'équilibre entre neutralité et empathie, faire face aux risques et à la crainte de commettre une erreur, surmonter les tensions morales et la dissonance cognitive, et favoriser une prise de décision respectueuse et empreinte de soutien.</p> <p><b>Panelistes :</b></p> <p><b>Emily Crocco</b>, Présidente de la Commission de révision agricole du Canada</p> <p><b>Michael Gottheil</b>, Conseiller principal, ARCH Disability Law Centre et Chercheur associé, Centre de recherche et d'enseignement sur les droits de la personne, Université d'Ottawa</p> <p><b>Melissa Luhtanen</b>, Avocate-conseil principale, Alberta Human Rights Commission</p> <p><b>Modératrice : Jacqueline Corado Cerna</b>, directrice et avocate générale, Direction de l'arbitrage en matière de déontologie de la GRC</p>
10 h 45 – 11 h	Pause	
11 h – 12 h 15	<b>Table ronde 2 – Stratégies pour mieux gérer les défis propres à la santé mentale au sein des tribunaux administratifs</b>	<p><b>Aperçu de la séance :</b></p> <p>Les juges administratifs et le personnel de soutien jouent un rôle clé dans la prise de décisions équitables et fondées sur la preuve, tout en devant composer avec les réalités relationnelles et émotionnelles propres aux dossiers à enjeux élevés. Leurs fonctions les exposent fréquemment à du contenu difficile et à des demandeurs en forte réaction émotionnelle. Ils sont aussi confrontés à des pressions liées au système. Au fil du temps, ces facteurs peuvent affecter la concentration, la communication et le bien-être général.</p> <p>Cette séance de 75 minutes se penche sur les dimensions psychologiques et relationnelles de ce type d'environnement. Elle met l'accent sur la recherche d'un juste équilibre entre empathie et objectivité, la gestion du stress cumulatif, ainsi que sur les façons d'interagir efficacement avec des demandeurs parfois méfiants ou sceptiques. S'appuyant sur la psychologie du trauma, les sciences de la communication et une solide expérience au sein du programme des blessures psychologiques traumatiques de la Commission des accidents du travail, la séance propose des stratégies concrètes et des outils directement transférables à la pratique quotidienne.</p> <p><b>Panelists:</b></p> <p><b>Dr. Janice Dicks</b>, Ph.D., R.Psych</p> <p><b>Dr. Holly Whyte</b>, Ph.D., R.Psych</p> <p><b>Moderator: Virginie Massé</b>, Administrative Tribunal of Québec</p>

TEMPS	SESSION	DÉTAILS
12 h 15 – 13 h 30	Dîner et allocution principale – Réflexions sur les défis liés à l'administration de la justice	<p><b>Conférencier principal :</b> Howard Sapers, directeur général, Association canadienne des libertés civiles et Fiducie canadienne pour l'éducation aux libertés civiles</p> <p><b>Modératrice :</b> Elsy Chakkalal, présidente du CTAC et conseillère juridique générale et directrice principale des opérations de la Commission des plaintes contre la police militaire du Canada.</p>
13 h 30 – 13 h 45	Pause	
13 h 45 – 14 h 30	Mise à jour du droit administratif	<p><b>Aperçu de la séance :</b> Le professeur Mancini présentera les plus récents développements en matière de contrôle judiciaire. Il mettra l'accent sur les orientations récentes de la Cour suprême, qui placent la personne visée par une décision administrative au cœur de l'analyse. Il expliquera les conséquences, les défis et les promesses de cette approche dans le but d'offrir des conseils pratiques aux décideurs.</p> <p><b>Conférencier :</b> Mark Mancini, professeur adjoint, Faculté de droit de l'Université Thompson Rivers.</p> <p><b>Modératrice :</b> Parand Meysami, Présidente du symposium, membre du conseil d'administration du CTAC et membre du Conseil canadien du partenariat pour l'emploi durable</p>
14 h 30 – 15 h 30	Navigateurs : un accompagnement qui fait la différence	<p><b>Aperçu de la séance :</b> Cette table ronde porte sur l'évolution du rôle des navigateurs au sein des tribunaux administratifs et sur leur contribution à l'accès à la justice et à l'équité procédurale. S'appuyant sur l'expérience du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et du Tribunal de la sécurité sociale (TSS), les panélistes examineront la conception, la portée et le fonctionnement concret des services de navigation destinés aux parties non représentées. Ils aborderont également la valeur de ces services pour les personnes en situation de vulnérabilité, leur apport à une prise de décision à la fois équitable et efficace, ainsi que les compétences essentielles à l'exercice de ces fonctions.</p> <p><b>Panélistes :</b> Karine Gaudreau, agente du Service des greffes et navigatrice, Division d'appel, Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale du Canada Lubna Ellahi, agente de règlement des différends, Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail</p> <p><b>Modératrice :</b> Jaimie Graham, conseillère juridique, Alberta Utilities Commission</p>
15 h 30 – 15 h 45	Pause	
15 h 45 – 17 h 00	Lorsque la résolution crée un conflit : les plaintes visant la conduite des décideurs	<p><b>Aperçu de la séance :</b> Les tribunaux administratifs ont pour mission première de résoudre des plaintes. Mais comment doivent-ils traiter celles qui visent la conduite de leurs propres membres? Trois tribunaux présenteront leurs approches à cet égard, notamment en ce qui concerne le processus applicable, la compétence et l'éventail des issues possibles. Alors que le Tribunal de la sécurité sociale du Canada et le Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique disposent de mécanismes internes, le Conseil de la justice administrative du Québec agit comme organisme centralisé chargé d'enquêter sur les plaintes relatives à la conduite professionnelle des membres de cinq tribunaux distincts. Cette table ronde permettra d'examiner concrètement ces différents modèles et d'en dégager les avantages.</p> <p><b>Panélistes :</b> Emily Ohler, présidente, Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique Thomas Vulpe, vice-président, Tribunal de la sécurité sociale, Section de la sécurité du revenu René Côté, président, Conseil de la justice administrative du Québec</p> <p><b>Modératrice :</b> Laura Brittain, conseillère juridique, Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire du Canada</p>
17 h 00	Mot de clôture	

