



TRIBUNAL
ADMINISTRATIF
du Québec

Déclaration de services du Tribunal

Indépendance

Intégrité

Compétence

Engagement

Respect





Qui sommes-nous ?

Depuis 1998, le Tribunal administratif du Québec (Tribunal) occupe un créneau unique au sein du milieu de la justice au Québec. Il se distingue des autres tribunaux administratifs, notamment par l'étendue de ses compétences et sa multidisciplinarité. Plus d'une centaine de lois lui confèrent le pouvoir d'agir sur de nombreux recours. Il offre ainsi à la population une justice administrative spécialisée et accessible.

Le Tribunal est indépendant de tout ministère ou organisme gouvernemental. Sa mission consiste à entendre les recours intentés par toute personne contestant une décision prise à son encontre par un ministère, une régie, une société, une commission ou une municipalité¹, ou à examiner les situations concernant les personnes dont la liberté est restreinte en raison de leur état mental.

La fonction de juge administratif est de trancher les litiges² et de juger, de façon neutre et impartiale, si une décision prise doit être modifiée, annulée ou maintenue. La conciliation³ peut également être offerte aux parties à titre de moyen de résolution de litiges visant à parvenir à un règlement.

1. Notons que, selon la [Loi sur la justice administrative](#), ce ne sont pas toutes les décisions de l'Administration publique qui peuvent être contestées devant le Tribunal. Consultez la [liste des recours](#) pour connaître les décisions qui peuvent être contestées.

2. Contestation d'une décision pour laquelle un recours est déposé et qui donne lieu à une activité juridictionnelle.

3. La conciliation se déroule en présence d'une ou d'un juge administratif. Ce mode de résolution de litiges favorise le dialogue entre les parties, permettant de convenir d'une entente sans tenir une audience.



Mission, vision et valeurs du Tribunal

Notre mission

Le Tribunal offre une justice administrative spécialisée et accessible. Il décide avec qualité, cohérence et célérité des litiges entre un citoyen et une administration publique en affaires sociales, immobilières, économiques, en territoire et environnement et en santé mentale. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux⁴.

Notre vision

Se distinguer comme Tribunal agile et innovant, reconnu pour son impartialité, son accessibilité et son expertise permettant d'offrir une justice administrative de qualité.

Nos valeurs

- **Indépendance**
Agir avec autonomie, sans influence, en accordant un traitement équitable à tous et toutes.
- **Intégrité**
Agir avec impartialité, neutralité, objectivité, éthique et honnêteté dans l'exercice de ses fonctions.
- **Compétence**
Agir avec professionnalisme et partager ses connaissances de même que son savoir-faire.
- **Engagement**
S'investir de façon active et continue par son attitude et ses actions.
- **Respect**
Agir avec courtoisie, ouverture et considération à l'égard de tous et toutes.

4. Au sens de la section XX.I du Code criminel.



Les parties devant le Tribunal

Dans le cadre de sa mission, le Tribunal donne l'occasion d'être entendues aux diverses parties impliquées dans un recours.

En général, la « partie requérante⁵ » désigne les personnes qui déposent un recours au Tribunal. Elles sont notamment des accidentés de la route, des bénéficiaires de l'aide sociale, des victimes d'un acte criminel, des entreprises et des organismes⁶. En matière d'expropriation, les propriétaires visés par un avis d'expropriation sont plutôt désignés comme « partie expropriée ». Alors que certaines sont représentées par une avocate ou un avocat, une proportion importante d'entre elles ne l'est pas.

La « partie intimée », quant à elle, relève de l'administration publique et est généralement représentée par des avocats. En matière d'expropriation, celle-ci est désignée comme « partie expropriante ».

Enfin, le Tribunal entend aussi des personnes privées de leur liberté en raison de l'état de leur santé mentale et celles ayant fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou déclarées incapables à subir leur procès.

5. La notion de « partie requérante » est plus englobante, car elle inclut les entreprises.

6. Ces organismes désignent ceux qui pourraient faire des recours en matière immobilière. Par exemple, des organismes à but non lucratif (OBNL).

Engagements du Tribunal

Engagements sur la qualité des services

Ces engagements traduisent la volonté du Tribunal de bien vous servir.

Le Tribunal s'engage à vous offrir :

Professionalisme

- Un personnel formé, qualifié et compétent.
- Un service respectueux, diligent et courtois.
- La protection de vos renseignements personnels.
- Le respect des règles en matière d'éthique et de déontologie.



Transparence

- Le traitement de votre demande d'accès à l'information ou encore de votre plainte.
- La diffusion des résultats atteints quant aux engagements de cette déclaration de services lors de la publication de notre rapport annuel de gestion.

Accompagnement

- Un accompagnement approprié dans le respect de l'impartialité du Tribunal.
- Des renseignements sur le cheminement de votre recours.
- Un accès à des mécanismes pouvant favoriser le règlement rapide de votre recours, notamment par la conciliation ou par la tenue de conférences de gestion⁷.
- De la documentation et des publications pouvant vous guider dans votre démarche devant le Tribunal.

Accessibilité

- Une information claire, complète et facile à comprendre.
- Un [site Web](#) et des [services en ligne](#) pour simplifier vos démarches.
- La tenue d'audiences ou de séances de conciliation en mode virtuel ou en présentiel dans les différentes régions du Québec.
- Des services adaptés selon vos besoins spécifiques.



7. Une conférence de gestion est une rencontre importante contribuant à simplifier et à accélérer le traitement d'un dossier complexe ou qui concerne plusieurs parties. Elle permet aussi d'établir des échéanciers et de veiller à la bonne conduite des dossiers. Il s'agit également d'une occasion d'inviter les parties à participer à une séance de conciliation. La présence des parties à une conférence de gestion est obligatoire.

Engagements sur les normes de services

Favoriser l'accès à une justice administrative de qualité, performante, agile et innovante est au cœur des engagements du Tribunal en matière de services publics. Ceux-ci le guident dans le déroulement de ses opérations et activités quotidiennes.

Services offerts :

Renseignements généraux	Cible
Pour toutes les demandes d'informations générales, obtenir un temps de réponse au téléphone pendant nos heures d'ouverture.	3 minutes
Communications personnalisées	Cible
Effectuer une première communication téléphonique à la suite du dépôt d'un recours à la Section des affaires sociales pour les personnes se représentant seules.	95 % des dossiers
Décisions	Cible
La ou le juge administratif doit rendre sa décision dans les trois mois suivant sa prise en délibéré. ⁸ *Ce délai se calcule à partir de la date à laquelle commence le délibéré (qui correspond généralement à la date de fin d'une audience) jusqu'à la date où la décision a été rendue.	100 % des dossiers
Recours en vertu de la <i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (LPP)</i> – Division de la santé mentale	Cible
Entendre les recours concernant les personnes mises sous garde dans un établissement hospitalier parce qu'elles sont jugées dangereuses pour elles-mêmes ou pour les autres.	10 jours ou moins (Jours civils) ⁹
Accès à l'information	Cible
Répondre aux demandes d'accès à l'information selon leur nature dans le délai (en jour). ¹⁰	20 jours ou moins (Jours civils)

8. Article 146 de la *Loi sur la justice administrative*. À noter que le président du Tribunal peut prolonger ce délai pour des motifs sérieux.

9. Les jours civils se définissent comme une période de 24 heures, de minuit à minuit, pour chaque jour de la semaine, du dimanche au samedi.

10. Article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. À noter que ce délai peut être prolongé de 10 jours en cas d'impossibilité pour le Tribunal de répondre à la demande sans nuire au déroulement de ses activités.

Votre responsabilité

Votre collaboration est essentielle pour nous permettre de remplir nos engagements.

Nous comptons sur vous pour :

- Faire preuve de respect, de courtoisie et de collaboration dans vos interactions avec le personnel et les juges administratifs.
- Nous transmettre des renseignements fiables et les documents demandés dans les délais requis.
- Nous informer de tout changement pouvant affecter le traitement de votre dossier, dont votre adresse en cas de déménagement.
- Lorsqu'il est possible pour vous de le faire, privilégier les services en ligne.

Plaintes

Les personnes sont au cœur de nos activités. C'est pourquoi nous accordons une attention particulière à la qualité de nos services.

Si, malgré nos efforts, vous n'êtes pas satisfait de nos services vous pouvez nous faire part de vos préoccupations à l'adresse : qualitedesservices@taq.gouv.qc.ca.

Vos commentaires contribuent à l'amélioration de la qualité de nos services. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de **20 jours ouvrables**.

Veuillez noter qu'un désaccord avec une décision rendue par le Tribunal ne constitue pas un motif de plainte.

Nous joindre

En ligne

Site Web : www.taq.gouv.qc.ca

Pour déposer un recours :

[Tribunal administratif du Québec –
Déposer un recours en ligne \(gouv.qc.ca\)](#)

Pour déposer des documents :

[Tribunal administratif du Québec –
Déposer des documents en ligne \(gouv.qc.ca\)](#)

Par téléphone

Nos préposées et préposés aux renseignements sont disponibles pour répondre à vos questions du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.

Région	Numéro de téléphone
Québec	418 643-3418
Montréal	514 873-7154
Ailleurs au Québec	1 800 567-0278

Par télécopieur (Division de la santé mentale)

La Division de la santé mentale peut recevoir vos documents transmis par télécopieur aux numéros suivants :

Région	Numéro de télécopieur
Québec	418 643-5335
Montréal	514 873-8288

En personne ou par la poste

Vous pouvez nous écrire ou vous rendre à l'un de nos bureaux :

Québec

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
575, rue Jacques-Parizeau
Au rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1R 5R4

Montréal

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
500, boulevard René-Lévesque Ouest
21^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Métro

Station Square-Victoria-OACI, sortie Beaver Hall

Par courriel

Vous pouvez communiquer avec le Tribunal à l'adresse suivante :

tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée et produite par le Tribunal administratif du Québec.

Le suivi de nos engagements peut être consulté dans le Rapport annuel de gestion du Tribunal, accessible à l'adresse www.taq.gouv.qc.ca.



Titre : Déclaration de services du Tribunal
Format : PDF
ISBN : 978-2-555-01016-1

