

Mission

Offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse faire valoir ses droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique en affaires sociales, immobilières, économiques ou en territoire et environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Vision

- ◆ Être un tribunal en qui le public a confiance, qui est facile d'accès et peu coûteux, où la justice est rendue avec qualité et dans les meilleurs délais, notamment en favorisant la conciliation.
- ◆ Être un tribunal qui affirme son indépendance et son impartialité.
- ◆ Être un tribunal moderne et dynamique qui s'appuie sur la compétence et la fierté de son équipe.

Valeurs

- ◆ Justice : rendre avec célérité une justice de qualité et accessible, de façon impartiale et en toute indépendance, dans un contexte de cohérence.
- ◆ Respect : faire preuve de courtoisie et d'écoute en tout temps.
- ◆ Engagement : s'investir par son attitude et ses actions dans la réalisation de sa mission.
- ◆ Compétence : développer ses habiletés, maintenir à jour ses connaissances et les transmettre.
- ◆ Collaboration : privilégier au quotidien la concertation, la communication et la transparence.

Enjeux

Consolider la capacité d'action et accroître la vitalité du TAQ

Accroître la performance du TAQ

Faire face aux changements dans les domaines d'affaires et le volume de recours

Assurer l'efficacité, faire valoir la compétence et accroître la notoriété du TAQ dans le domaine de la santé mentale

Orientations stratégiques

Disposer des ressources requises pour exercer nos mandats efficacement dans le contexte d'un tribunal indépendant

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant

Accroître la fierté de faire partie de l'équipe du TAQ et de contribuer à la réalisation de sa mission et de ses mandats

Adapter et optimiser nos façons de faire

Miser sur la polyvalence et la collaboration pour répondre efficacement à tout changement dans les domaines d'affaires et le volume de recours

Prioriser le règlement des recours par la conciliation dans toutes les matières qui s'y prêtent

Consolider l'action du TAQ dans le domaine de la santé mentale et faire valoir sa compétence

Axes d'intervention

La reconnaissance de l'importance de la mission du TAQ pour l'État et le citoyen et les obligations de résultats qui en découlent

La rétention et l'attraction de ressources humaines qualifiées nécessaires dans un contexte de compétitivité sur le marché du travail

Le développement d'un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant

La révision de l'ensemble de nos processus et façons de faire pour assurer un suivi des dossiers et continuer à améliorer la célérité

L'amélioration de la performance du TAQ eu égard à la prestation de services en s'appuyant sur les technologies de l'information

Le partage de services et la réalisation en partenariat de divers projets

La mise en place d'une organisation flexible et mobilisée permettant un ajustement rapide

La modification de l'organisation du travail et l'affectation des ressources requises pour traiter davantage de recours en conciliation

La création d'une Section de la santé mentale distincte de la Section des affaires sociales

L'optimisation des processus et façons de faire

Un leadership accru à l'égard des divers intervenants

Objectifs à long terme

- ◆ Disposer d'un mode de financement prévisible et suffisant à la réalisation de la mission du TAQ
- ◆ Disposer des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles pour que le TAQ puisse s'acquitter efficacement de ses mandats
- ◆ Accroître, auprès de la clientèle, des autorités et des divers interlocuteurs, la connaissance et la perception que le TAQ est une institution efficace, distincte et indépendante

- ◆ Accroître, pour chacun, les opportunités de relever des défis et de progresser dans son plan de carrière
- ◆ Conserver et attirer les meilleurs
- ◆ Assurer la transmission et le développement des connaissances

- ◆ Améliorer les communications internes et le climat de travail
- ◆ Valoriser la collaboration et la gestion participative
- ◆ Souligner et reconnaître les réalisations accomplies, individuellement et collectivement

- ◆ Avoir mis en place une structure organisationnelle et des processus permettant plus de souplesse et d'interactions
- ◆ Assurer une qualité de service équivalente sur tout le territoire québécois en étendant et en consolidant la coordination régionale

- ◆ Moderniser et intégrer nos systèmes et nos processus
- ◆ Implanter la prestation électronique de services dans un contexte de justice en ligne

- ◆ Obtenir des avantages mutuels à la suite d'ententes de partenariat

- ◆ Disposer efficacement et rapidement de tout volume additionnel de dossiers résultant d'événements conjoncturels ou cycliques
- ◆ Résorber la hausse de l'inventaire en assurance automobile résultant de l'application des nouvelles dispositions de la LJA de manière à éviter l'allongement des délais moyens de traitement imputables au TAQ
- ◆ Redéployer les ressources en fonction de l'évolution des domaines d'affaires et du volume de recours dans les diverses matières

- ◆ Accroître le nombre de dossiers fermés à l'issue d'une conciliation et améliorer la célérité

- ◆ Renforcer l'expertise et la compétence du TAQ en santé mentale

- ◆ Avoir une organisation du travail et des processus en santé mentale qui permettent une gestion efficace des ressources et le respect des délais

- ◆ Accroître l'affirmation du rôle et des responsabilités du TAQ en santé mentale et intensifier les démarches de coordination avec les intervenants externes