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 donnent le pouvoir d'agir sur de nombreux recours. Il offre ainsi à la population une justice administrative neutre, spécialisée et accessible.

Le Tribunal est **indépendant** de tout ministère ou organisme gouvernemental. Il fait preuve d'impartialité en tout temps. Sa mission principale consiste à se prononcer sur des recours exercés par toute personne[1] contestant une décision[2] rendue à son endroit par l'Administration publique (un ministère, une régie, une société, une commission ou une municipalité). Par le biais de sa Division de la santé mentale, le Tribunal rend également des décisions concernant des personnes dont la liberté est restreinte en raison de troubles mentaux.

Lorsqu'ils tranchent des litiges[3] opposant des parties, les juges administratifs et administratives du Tribunal (juges du Tribunal) ont pour rôle de décider, de façon neutre et impartiale, si la décision contestée doit être modifiée, annulée ou maintenue. Pour ce faire, une audience doit généralement être tenue.

Les juges du Tribunal peuvent aussi inviter les parties à participer à une séance de conciliation[4] dans le but de régler les litiges sans tenir une audience. Et pour faire progresser plus rapidement les dossiers vers la tenue d'une audience (ou vers leur fermeture), des conférences de gestion ou des conférences préparatoires sont régulièrement tenues.

1. Une entreprise ou un organisme peut aussi présenter un recours devant le Tribunal. Par « organisme », on entend tout organisme pouvant déposer un recours en matière immobilière, dont des OBNL (organismes à but non lucratif), par exemple.
2. Selon la *Loi sur la justice administrative* (RLRQ, chap. J-3), 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.
3. Contestation d'une décision pour laquelle un recours est déposé et qui donne lieu à une activité juridictionnelle.
4. La conciliation est un mode de résolution de litiges utilisé pour favoriser le dialogue entre les parties ; elle peut leur permettre 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 mentaux[5].

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.

5. 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 aux parties impliquées dans un litige, ainsi qu'aux personnes devant comparaître devant lui, de se faire entendre.

En général, la partie qui exerce un recours au Tribunal est désignée comme étant la « **partie requérante** ». Il peut, par exemple, s'agir de personnes ayant subi un accident de la route ou du travail, de bénéficiaires de l'aide sociale, de victimes d'un acte criminel, ou encore de personnes faisant l'objet d'une garde en établissement parce qu'elles présentent un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

La partie contre laquelle un recours est intenté est, quant à elle, désignée comme étant la « **partie intimée** ». Habituellement, il s'agit d'une autorité de l'Administration publique. Dans la majorité des cas, la partie intimée est représentée par un avocat ou une avocate (ou par une personne autorisée à agir à titre de représentant ou de représentante).

Il arrive aussi qu'une troisième partie soit impliquée dans un litige. On dit de celle-ci qu'elle est une « **partie mise en cause** ». Cette partie a les mêmes droits et responsabilités que les autres parties décrites plus haut. Sa présence aux activités juridictionnelles est importante, puisque la décision rendue par le Tribunal pourrait aussi entraîner des répercussions sur elle.

Dans le cadre d'un recours confié à la Section des affaires immobilières, une personne propriétaire visée par un avis d'expropriation est plutôt désignée comme étant la « **partie expropriée** ». On appelle la partie qui formule l'avis d'expropriation la « **partie expropriante** ».

Alors que certaines parties « requérantes, mises en cause, ou expropriées » sont représentées par une avocate ou un avocat, une proportion importante d'entre elles ne l'est pas.

Le Tribunal entend aussi des personnes faisant l'objet de verdicts de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou de verdicts d'inaptitude à subir leur procès ; celles-ci sont désignées comme étant des « **accusés** » ou des « **accusées** ».

Engagements du Tribunal

Favoriser l'accès à une justice administrative de qualité, performante, agile et innovante est au cœur des opérations et activités quotidiennes du Tribunal. C'est d'ailleurs ce principe qui l'a guidé dans l'élaboration de ses engagements, que voici :

Engagements sur la qualité des services

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

Le Tribunal s'engage à vous offrir :

Professionnalisme

- 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.

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.

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 gestion[6].
- De la documentation et des publications pouvant vous guider dans votre démarche devant le Tribunal.

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.

6. Une conférence de gestion est une rencontre importante. Les parties ont l'obligation d'y participer. Cette activité juridictionnelle contribue à simplifier et à accélérer le traitement d'un dossier complexe ou qui concerne plusieurs parties. Elle permet, entre autres, d'établir des échéanciers et de veiller à la bonne conduite des dossiers. Il arrive qu'elle mène à la tenue d'une séance de conciliation.

Engagements sur les normes de services

Renseignements généraux	Cible
Pour toutes demandes d'informations générales formulées pendant nos heures d'ouverture, offrir un temps de réponse au téléphone dans le délai établi selon notre cible.	3 minutes

Communications personnalisées	Cible
Effectuer une première communication téléphonique auprès des personnes se représentant seules à la suite du dépôt d'un recours à la Section des affaires sociales.	95 % des dossiers

Décisions (excluant la Division de la santé mentale)	Cible
Le (la) juge administratif(-ive) doit rendre sa décision dans les trois mois (en jours civils) suivant sa prise en délibéré[7]. *Ce délai se calcule à partir de la date à laquelle commence le délibéré (laquelle correspond généralement à la date de fin d'une audience) jusqu'à la date où la décision est rendue.	100 % des dossiers

Recours en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (LPP)* – 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 autrui.	10 jours civils[8] ou moins

Accès à l'information	Cible
Répondre aux demandes d'accès à l'information selon leur nature, dans le délai établi selon notre cible[9].	20 jours civils ou moins

7. Le président peut toutefois prolonger ce délai pour des motifs sérieux (*Loi sur la justice administrative*, RLRQ, chap. J-3, art. 146).
8. Un jour civil est une période de 24 heures qui commence à minuit et se termine à minuit le jour suivant, et ce, du dimanche au samedi.
9. 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 (*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, chap. A-2.1, art. 47).

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.
- Privilégier les services en ligne, lorsqu'il est possible pour vous de le faire.

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 pour bien vous servir, 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

Par la poste ou en personne

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
21e 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 *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Tribunal administratif du Québec peut être consulté sur le site Web www.taq.gouv.qc.ca.

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

TRIBUNAL
ADMINISTRATIF
du Québec