



## LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## UN TRIBUNAL AU SERVICE DES CITOYENS

Tout citoyen peut s'adresser au Tribunal administratif du Québec lorsqu'il souhaite contester une décision de l'Administration publique (ministère, régie, commission ou municipalité)<sup>1</sup> ou lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Le rôle du Tribunal est d'entendre les parties et de juger si cette décision doit être modifiée, annulée ou maintenue. Il peut aussi proposer aux parties d'autres modes de règlement du litige, comme la conciliation. Le Tribunal agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

Il s'agit, pour le citoyen, d'un forum totalement indépendant et distinct de tout ministère, organisme ou municipalité. Les juges administratifs qui y siègent sont neutres et sans parti pris.

IMPARTIALITÉ / ENGAGEMENT / RESPECT  
COMPÉTENCE / INDÉPENDANCE



TRIBUNAL  
ADMINISTRATIF  
du Québec

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.



## La mission, la vision et les valeurs du Tribunal

### 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.

### VISION

Être un tribunal connu et reconnu pour son expertise et accessible dans toutes les régions du Québec;

Être un tribunal moderne et mobilisé offrant des solutions novatrices;

Être un tribunal qui inspire et maintient la confiance des parties à son égard.

### VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, le personnel du Tribunal privilégie les valeurs suivantes:

- L'**impartialité**, en agissant avec neutralité, objectivité et intégrité;
- L'**engagement**, en s'investissant par son attitude et ses actions dans un esprit de collaboration et d'efficacité;
- Le **respect**, en agissant avec dignité, courtoisie et ouverture;
- La **compétence**, en développant ses habiletés, en maintenant à jour ses compétences et en les partageant;
- L'**indépendance**, en se comportant de façon autonome, et ce, en accordant à tous un traitement équitable.

IMPARTIALITÉ / ENGAGEMENT / RESPECT  
COMPÉTENCE / INDÉPENDANCE



## Nos engagements

### ***Le Tribunal s'engage à vous servir avec compétence***

- En vous donnant accès à un personnel qualifié.
- En vous fournissant de l'information claire, complète et exacte.
- En nous assurant que vous avez compris les renseignements fournis.

### ***Le Tribunal s'engage à vous servir avec respect et courtoisie***

- En nous identifiant, en vous accueillant avec politesse et attention lorsque vous vous adressez à nous.
- En vous traitant avec considération et en faisant preuve d'écoute lorsque vous communiquez avec nous.

### ***Le Tribunal s'engage à vous offrir des services accessibles et un accompagnement approprié***

- En mettant à votre disposition différents moyens pour obtenir des renseignements pertinents : site Internet, service téléphonique, dépliants et formulaires.
- En vous proposant tous les mécanismes qui peuvent favoriser le règlement rapide de votre recours, notamment par la conciliation ou par la conférence de gestion.
- Au besoin, en vous guidant dans la rédaction de vos demandes en lien avec votre recours au Tribunal, ou en vous référant aux principaux organismes qui pourraient vous aider.
- En offrant les audiences et les séances de conciliation dans les différentes régions du Québec.
- En prenant les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité des services aux personnes handicapées et en nous assurant de vous offrir des locaux adaptés lorsque vous en formulez la demande.

### ***Le Tribunal s'engage à vous servir dans des délais raisonnables***

- En ouvrant votre dossier et en accusant réception de votre demande dans les 5 jours ouvrables.
- En vous rappelant ou en répondant à votre courriel dans les 2 jours ouvrables.
- En vous transmettant les documents demandés dans les 5 jours ouvrables.

IMPARTIALITÉ / ENGAGEMENT / RESPECT  
COMPÉTENCE / INDÉPENDANCE

# NOS COORDONNÉES

**Téléphone sans frais :**  
**1 800-567-0278**

[www.taq.gouv.qc.ca](http://www.taq.gouv.qc.ca)

[tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca](mailto:tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca)

## Bureau de Québec

---

TRIBUNAL ADMINISTRATIF  
DU QUÉBEC  
Secrétariat  
575, rue Jacques-Parizeau, RC.10  
Québec (Québec) G1R 5R4  
Téléphone: 418 643-3418  
Télécopieur: 418 643-5335

---

## Bureau de Montréal

---

TRIBUNAL ADMINISTRATIF  
DU QUÉBEC  
Secrétariat  
500, boul. René-Lévesque Ouest,  
21<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone: 514 873-7154  
Télécopieur: 514 873-8288

---

Notre personnel est là pour vous  
aider du lundi au vendredi,  
de 8 h 30 à 16 h 30.

## Votre collaboration est essentielle

Vous avez un rôle important à jouer pour nous permettre de respecter nos engagements et garantir le bon déroulement de votre recours. Nous comptons sur vous pour :

- Nous signaler rapidement tout changement à votre situation qui peut avoir un impact sur le traitement de votre dossier et toute modification à vos coordonnées.
- Nous informer si vous avez un handicap et que vous avez des besoins spécifiques.
- Vous rendre disponible pour répondre aux questions de notre personnel ou pour toute rencontre nécessaire au bon déroulement de votre recours.

## Le suivi de nos engagements

Les résultats atteints à l'égard des engagements de cette Déclaration de services aux citoyens sont publiés dans notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site Internet.

## Qualité de nos services

Si vous êtes insatisfait de nos services malgré nos efforts pour bien vous servir, vous pouvez communiquer avec nous. Nous nous engageons à vous fournir une réponse dans les 20 jours ouvrables.

## TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Responsable de la qualité des services  
Bureau de la Présidence  
Édifice Lomer-Gouin  
575, rue Jacques-Parizeau  
Québec (Québec) G1R 5R4

[qualitedesservices@taq.gouv.qc.ca](mailto:qualitedesservices@taq.gouv.qc.ca)