



**TRIBUNAL
ADMINISTRATIF**
du Québec

DÉCLARATION DE
SERVICES AUX CITOYENS

LE CITOYEN AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

NOUS SOMMES LÀ
POUR VOUS



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Mission et fonction du Tribunal

Le Tribunal administratif du Québec est un acteur privilégié de la justice administrative. Il est totalement distinct de l'Administration publique et des tribunaux judiciaires.

Le Tribunal est principalement chargé de décider des recours formés par des citoyens à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique.

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la *Loi sur la justice administrative*, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Sa section des affaires sociales agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

Plus concrètement, le Tribunal est le lieu où le citoyen peut faire valoir ses droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique ou lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

RESPECT ET CÉLÉRITÉ

Nous nous engageons à :

- > Vous accueillir rapidement à nos bureaux de Québec ou de Montréal.
- > Vous traiter avec respect et courtoisie.
- > Nous identifier.
- > Ouvrir votre dossier et accuser réception de votre demande dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.
- > Répondre rapidement à votre appel ou vous rappeler au plus tard le jour ouvrable suivant.
- > Vous offrir des services en français, ou en anglais sur demande.
- > Vous renseigner sur le déroulement de l'audience lors de la transmission de l'avis de convocation.
- > Vous accueillir et vous guider lorsque vous vous présentez à une audience ou à une séance de conciliation aux bureaux de Québec ou de Montréal.



AIDE

Nous nous engageons à :

- > Vous fournir les renseignements dont vous avez besoin, en nous assurant de la compétence de notre personnel.
- > Vous aider à rédiger les actes de procédure (requête ou autre). Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre démarche.
- > Vous fournir, sur demande, les coordonnées des principaux organismes qui pourraient vous aider dans la préparation du recours (ex. : Aide juridique, Barreau du Québec, etc.).
- > Mettre à votre disposition les règles de procédure du Tribunal ; vous pouvez les obtenir à nos bureaux, par la poste, par télécopieur ou dans notre site Internet.
- > Rendre disponible nos formulaires dans notre site Internet.



ACCESSIBILITÉ

Nous nous engageons à :

- > Faciliter le dépôt de votre requête introductive, que vous le fassiez par la poste ou par télécopieur, ou en vous présentant à nos bureaux ou à un greffe de la Cour du Québec, division des petites créances.
- > Correspondre avec vous dans une langue simple et claire, en vous transmettant toutes les informations utiles pour nous joindre.
- > Mettre à votre disposition un numéro de téléphone grâce auquel vous pourrez nous appeler sans frais de partout au Québec.
- > Vous fournir des services tous les jours ouvrables de 8h30 à 16h30 sans interruption et mettre à votre disposition une boîte vocale en dehors de ces heures.
- > Tenir les audiences et les séances de conciliation dans toutes les régions du Québec, dans des locaux favorisant le bon déroulement de ces activités.
- > Vous fournir les copies des documents demandés dans un délai de cinq jours ouvrables, sur paiement des frais s'il y a lieu.
- > Offrir à nos bureaux, la consultation des publications des décisions du Tribunal.
- > Favoriser, par la conciliation, le règlement à l'amiable de votre dossier.
- > Évaluer notre performance quant au respect de nos engagements et rendre public les résultats de l'évaluation.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur vous pour :

1. Nous informer en cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone.
2. Vous assurer que votre dossier soit prêt pour l'audience ou la séance de conciliation :

Dès le dépôt de votre recours :

- > Prenez les arrangements nécessaires pour obtenir une expertise, s'il y a lieu, déposez-la au Tribunal et transmettez une copie à l'autre partie.
- > Choisissez un avocat si vous avez l'intention d'être représenté.
- > Déterminez quels sont les témoins que vous voulez faire entendre.
- > Transmettez-nous dès que possible tous les documents que vous jugez nécessaires au traitement de votre dossier.

Dès la réception de l'avis de convocation :

- > Assurez-vous de votre disponibilité de même que de celle de vos témoins, s'il y a lieu.
- > Assurez-vous d'avoir en main tous les documents que vous souhaitez utiliser.

3. Présenter votre demande de remise dans les plus brefs délais, si une remise de l'audience ou de la séance de conciliation est inévitable.



ENFIN,

Nous nous engageons à :

Améliorer nos services en tenant compte de vos suggestions et de vos commentaires et traiter dans un délai de 20 jours toute plainte adressée au :

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Responsable des plaintes
Bureau du Président
Édifice Lomer-Gouin
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5R4

POUR NOUS JOINDRE

QUÉBEC

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Secrétariat

Édifice Lomer-Gouin

575, rue Saint-Amable

Québec (Québec) G1R 5R4

Téléphone: (418) 643-3418

Télécopieur: (418) 643-5335

MONTRÉAL

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Secrétariat

500, boul. René Lévesque Ouest, 21^e étage

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone: (514) 873-7154

Télécopieur: (514) 873-8288

Numéro sans frais: 1 800 567-0278

Courriel: tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca

VISITEZ NOTRE SITE INTERNET

www.taq.gouv.qc.ca

Le citoyen est au cœur des activités du Tribunal. Sur notre site Internet, vous aurez accès à de l'information à jour en tout temps. Nous vous invitons à le visiter régulièrement pour trouver réponse à vos questions. En plus de vous donner des renseignements sur le fonctionnement du Tribunal, le site vous fournira toutes les informations pertinentes pour vous accompagner dans votre démarche.



**TRIBUNAL
ADMINISTRATIF**
du Québec