

# **CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE**

## **Déclaration de services aux citoyens**

**« UN REGARD ATTENTIF SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE »**

**Adoptée par le Conseil  
le 18 avril 2001  
corrigée en mars 2005**

**Québec** 

## **UN REGARD ATTENTIF SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE**

Le Conseil de la justice administrative est institué en vertu de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., chapitre J-3). Il est un organisme indépendant ayant entre autres pour fonction de répondre aux plaintes des citoyens concernant la conduite des membres du Tribunal administratif du Québec, des membres de la Commission des lésions professionnelles, des commissaires de la Commission des relations du travail et des régisseurs de la Régie du logement.

Les interventions du Conseil de la justice administrative visent à soutenir la confiance du public dans la justice administrative et plus particulièrement, la confiance envers le Tribunal administratif du Québec, la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail et la Régie du logement.

Toute personne peut adresser au Conseil une plainte écrite concernant la conduite d'un membre, d'un régisseur ou d'un commissaire d'un de ces tribunaux. Le Conseil, après avoir considéré la situation, décide du bien-fondé de la plainte selon les modalités prévues à la *Loi sur la justice administrative*.

### **DANS LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CITOYENS, LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE PREND LES MOYENS AFIN DE FAVORISER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS ÉNONCÉS CI-DESSOUS :**

#### **1<sup>er</sup> OBJECTIF**

##### **ASSURER UN ACCUEIL COURTOIS, RESPECTUEUX ET RAPIDE**

- S'assurer que la personne qui répond à une demande s'identifie clairement.
- Répondre promptement aux appels téléphoniques et aux messages électroniques. Lorsqu'un message est laissé dans la boîte vocale, retourner cet appel au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Répondre aux demandes de renseignements sur les fonctions et les activités du Conseil dans les cinq (5) jours ouvrables.
- Écouter avec attention les personnes qui requièrent de l'information. S'assurer de répondre à toutes les questions qui concernent les fonctions du Conseil et, le cas échéant, diriger la personne au service susceptible de lui répondre adéquatement.
- Privilégier le vouvoiement dans les communications avec la clientèle.

## **2° OBJECTIF**

### **PROCÉDER AU TRAITEMENT DES PLAINTES AVEC DILIGENCE**

- Prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte, notamment en lui fournissant tous les renseignements utiles et la documentation pertinente.
- Transmettre au plaignant un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de sa plainte, accompagné de la documentation sur le processus de traitement des plaintes.
- Disposer de la recevabilité d'une plainte dans les trois (3) mois de l'ouverture du dossier. Si ce délai ne peut être respecté, en aviser les personnes intéressées avant son expiration et les informer des démarches en cours.
- Déterminer la date de l'audience du comité d'enquête dans les 45 jours de la décision du Conseil sur la recevabilité de la plainte, à moins d'un empêchement soulevé par une des personnes dont la présence est requise.
- Lorsqu'un comité d'enquête est chargé de statuer sur la plainte, transmettre le rapport d'enquête au Conseil dans les trois (3) mois de la fin de l'enquête.
- Transmettre le rapport du comité d'enquête dans les cinq (5) jours ouvrables de la résolution du Conseil qui en a pris acte.

## **3° OBJECTIF**

### **COMMUNIQUER DANS UN LANGAGE CLAIR ET ACCESSIBLE**

- Dans les communications, éviter l'utilisation d'un langage spécialisé sans fournir une illustration ou une autre forme d'explication.
- Fournir des explications claires aux personnes qui s'adressent au Conseil.
- Indiquer sur la correspondance le nom de la personne à contacter pour obtenir des renseignements supplémentaires.

## **4° OBJECTIF**

### **FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES**

- Diffuser dans un site Internet des renseignements sur le Conseil et sur la marche à suivre pour porter plainte ([www.cja.gouv.qc.ca](http://www.cja.gouv.qc.ca)).
- Permettre aux citoyens de porter plainte à l'aide d'un formulaire accessible dans le site Internet du Conseil.
- Maintenir une ligne téléphonique permettant de joindre le Conseil sans frais interurbains.

Les personnes qui croient que les services offerts par le Conseil ne répondent pas aux objectifs mentionnés précédemment sont priées d'adresser leurs commentaires ou critiques au président du Conseil de la justice administrative à l'adresse mentionnée ci-dessous :

Président du Conseil  
Conseil de la justice administrative  
575, Saint-Amable, bureau RC-01  
Québec (Québec) G1R 2G4

N<sup>o</sup> de téléphone : (418) 644-6279  
N<sup>o</sup> sans frais : 1 888 848-2581  
Télécopieur : (418) 528-8471  
Courriel : [courrier@cja.gouv.qc.ca](mailto:courrier@cja.gouv.qc.ca)  
Site Internet : [www.cja.gouv.qc.ca](http://www.cja.gouv.qc.ca)