

**PAR MESSAGERIE**

Montréal, le 3 mars 2017

**Objet : Votre demande d'accès à l'information**

---

Madame,

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information du 13 février 2017, dans laquelle vous demandez des copies des documents suivants :

- « Tout document faisant état de mesure(s) ou de projet(s) pour réduire les délais à la Régie du logement;
- Concernant les services téléphoniques : tout document comprenant les données suivantes, pour les années 2014-2015 et 2015-2016 : temps d'attente téléphonique moyen, par mois; % d'appels abandonnés, par mois, % d'appels rejetés, par mois;
- Concernant les services au comptoir : tout document comprenant les données suivantes, pour les années 2014-2015 et 2015-2016 : nombre de visites, par bureau; temps d'attente pour une entrevue à l'accueil, par bureau; »

En réponse à votre demande, il nous fait plaisir de vous transmettre les documents suivants :

---

- Une note (amendée) du 16 septembre 2014 intitulée « Causes de non-paiement non contestées »;
- Une capture d'écran du site Internet de la Régie du logement sur lequel est diffusé un communiqué du 24 octobre 2014 intitulé « Nouvelles procédures pour les causes de non-paiement de loyer »;
- Une note du 14 novembre 2016 intitulée « Plan d'action découlant du Rapport du Vérificateur général du Québec »;

...2

- Le plan d'action pour l'application des recommandations du Vérificateur général;
- Des tableaux comportant plusieurs indicateurs concernant les services téléphoniques et les services au comptoir;

Il est également possible d'accéder aux rapports annuels de la Régie du logement, sur le site Internet de la Régie, à l'adresse suivante :

<https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/a-propos/publications>.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons de l'existence de recours à la Commission d'accès à l'information pour faire réviser une décision rendue suite à une demande d'accès à l'information. Vous trouverez ci-jointe une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le responsable de l'accès à l'information,



Jean-Yves Benoit  
Directeur des services organisationnels

p. j.

---



## NOTE (AMENDÉE)

À : Tout le personnel  
De : Luc Harvey, président  
Date : 16 septembre 2014  
Objet : **Causes de non-paiement non contestées**

---

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2014, les causes de non-paiement de loyer mises au rôle au Village Olympique et qui ne seront pas contestées seront entendues par des greffiers spéciaux.

On entend par cause non-contestée des dossiers pour lesquels la partie défenderesse ne se présente pas à l'audience. Les demandes contestées seront immédiatement transférées à un régisseur désigné et disponible dans une salle d'audience adjacente. Seules les demandes de non-paiement auxquelles ne seront pas associés d'autres recours (ex. : retards fréquents) suivront cette procédure.

Selon l'historique des données, environ 75 pour cent des causes de non-paiement sont non contestées. Cette façon de faire libérera donc du temps pour que des régisseurs puissent entendre d'autres causes civiles, et ainsi, permettra de diminuer les délais d'attente pour ce type de causes.

Cette mesure administrative ne s'appliquera qu'aux dossiers de non-paiement mis au rôle au Village Olympique, ce qui inclura cependant les demandes introduites au bureau du centre-ville. Plus tard, en novembre, les demandes de non-paiement introduites pour les bureaux de Longueuil et de Laval seront également entendues au Village Olympique, de façon à optimiser les effets de cette mesure. À terme, on vise ainsi à dégager du temps-régisseur afin d'entendre plus de 2 000 demandes civiles.

Bien entendu, la clientèle sera informée de ces ajustements en temps opportun, notamment sur notre site Web et à l'aide d'affiches disposées dans les bureaux concernés.

Pour permettre l'implantation de cette nouvelle façon de faire, quatre nouveaux greffiers spéciaux ont été nommés le 8 septembre 2014 par le ministre des Affaires municipales et des Régions, monsieur Pierre Moreau, avec l'assentiment du président.

En l'occurrence, il s'agit de :

- M<sup>e</sup> Sophie Dorais;
- M<sup>e</sup> Jean-Sébastien Landry;
- M<sup>e</sup> Édith Marchand;
- M<sup>e</sup> Jennifer Memmi.

Je leur souhaite bonne chance dans le cadre de leurs nouvelles fonctions de greffiers spéciaux. Je tiens également à remercier les régisseurs qui ont accepté de siéger à titre de régisseur désigné pour entendre les causes de non-paiement contestées. Je tiens aussi à remercier les régisseurs qui entendront le surplus de causes contestées, lorsque la situation se présentera, ainsi que tous les employés qui sont impliqués dans la mise en place de cette nouvelle façon de faire.

/LH

Obligations  
et droits

Les avis

Exercer  
un recoursSuivi de  
votre dossier

Publications

ACCUEIL



Vous et la Régie

- Mission
- Compétence
- Organigramme
- Déclaration de services
- Diffusion de l'information

2014-10-  
24 **Nouvelles procédures pour les causes de non-paiement de loyer**

Depuis le 2 octobre 2014, les audiences pour les demandes de non-paiement de loyer déposées sur l'île de Montréal sont tenues au Village Olympique. Les demandes déposées à compter du 1er novembre aux bureaux de Laval et Longueuil seront également entendues au Village Olympique. Il s'agit d'une mesure permanente.

Cette nouvelle procédure ne concerne que les demandes de recouvrement de loyer et de résiliation de bail pour non-paiement de loyer (recours 1971TS et 1863R apparaissant sur le formulaire de demande et sur les avis d'audition).

Il faut noter que les demandes continueront d'être reçues dans les différents bureaux touchés par cette mesure.

Les dossiers non contestés (absence d'une des parties) seront entendus par des greffiers spéciaux. Les demandes contestées (présence des deux parties) seront entendues par un régisseur, comme cela se faisait auparavant.

L'objectif de cette mesure est d'augmenter le nombre de causes civiles traitées par des régisseurs, seuls à détenir le pouvoir d'entendre ce type de causes. Cela aura pour effet de réduire les délais d'attente pour les catégories de causes civiles urgentes, prioritaires et générales.

En effet, environ 75 % des causes de non-paiement de loyer sont non contestées. En faisant entendre ce type de causes par des greffiers spéciaux, cela libère du temps pour des régisseurs qui peuvent ainsi se consacrer davantage aux causes civiles. À terme, on estime qu'environ 2300 causes civiles de plus par année pourront ainsi être entendues.

Pourquoi au Village Olympique? C'est le seul bureau de la Régie du logement qui compte suffisamment de greffiers spéciaux, de régisseurs et de salles d'audience pour mettre en application cette nouvelle façon de faire. Il est à noter que le bureau du Village Olympique est facilement accessible en transport en commun et offre des espaces de stationnement.

Recherche

 Chercher

Accès rapide

Lois et règlements

Nos services en ligne

- [Suivi de votre dossier](#)
- [Calcul 2014](#)
- [Courrier](#)
- [Bureau des plaintes](#)

Pour les avocats

Le centre de presse

Nos fiches-conseils

Foire aux questions

Les liens



Obligations et droits

Les avis

Exercer un recours

Suivi de votre dossier

Publications



Vous et la Régie

ACCUEIL

- Mission
- Compétence
- Organigramme
- Déclaration de services
- Diffusion de l'information

2014-10-24

**Nouvelles procédures pour les causes de non-paiement de loyer**  
Les audiences pour les demandes déposées aux bureaux de Montréal, Laval et Longueuil sont désormais tenues au Village Olympique

2014/10/23-

**Bureau de Shawinigan**  
Ouvert de 9h30 à 15h30 le 29 octobre 2014

2014/10/22-

**Bureau de Rouyn-Noranda**  
Fermé - Lundi 27 et jeudi 30 octobre 2014

2014/10/16-

**Bureau de Lévis**  
Ouvert de 10h00 à 15h00 les 24 et 29 octobre 2014 Exceptionnellement fermé le 28 octobre 2014

Recherche

Chercher

Accès rapide

- Lois et règlements**
- Nos services en ligne**
- Suivi de votre dossier
  - Calcul 2014
  - Courrier
  - Bureau des plaintes

**Pour les avocats**

**Le centre de presse**

**Nos fiches-conseils**

**Foire aux questions**

**Les liens**





## NOTE

À : Tout le personnel  
De : Anne Morin, présidente  
Date : 14 novembre 2016  
Objet : **Plan d'action découlant du Rapport du Vérificateur général du Québec**

---

Comme vous le savez, le Vérificateur général du Québec a rendu public le 25 mai 2016 son rapport portant sur le traitement des demandes par la Régie du logement.

Comme nous l'avions souligné en mai dernier, nous avons vu dans les recommandations du Vérificateur général des opportunités et des pistes de solution pertinentes pour poursuivre les travaux de révision et d'amélioration des processus déjà amorcés.

Au cours des derniers mois, nous avons donc élaboré un plan d'action pour répondre aux recommandations contenues dans ce rapport. Notre plan d'action a été officiellement présenté à la Commission de l'administration publique le mercredi 9 novembre dernier.

Aujourd'hui, il me fait plaisir de partager ce plan d'action avec vous, lequel à plusieurs égards, modifiera de façon importante nos façons de faire.

Voici donc les recommandations du Vérificateur général et les actions que nous avons entreprises ou que nous entreprendrons pour y répondre.

**La première recommandation du Vérificateur général est de cibler des moyens pour diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes afin d'améliorer la célérité et l'accessibilité.**

Voici les actions que nous allons spécifiquement entreprendre pour répondre à cette recommandation.

- Nous allons mettre en place les mécanismes pour que certains recours puissent être entendus sur dossier.

Les audiences sur dossier accéléreront le traitement et diminueront par le fait même l'inventaire des demandes en attente. Cette approche qui requiert une modification législative répondra aux valeurs de célérité et d'accessibilité de la justice administrative.

- Nous allons également mettre en place de nouvelles règles de fermeture de dossiers.

L'introduction de mesures législatives favorisant la fermeture rapide des dossiers en cas d'absence des parties ou en cas de négligence des parties répondra à cette problématique.

- Nous allons aussi élaborer un nouvel indicateur de gestion pour calculer le délai de traitement total par demande.
- Bien entendu, nous allons assurer le suivi de tous les moyens mis en place pour réduire le délai de traitement.

**Dans sa deuxième recommandation, le Vérificateur général nous demande d'optimiser l'utilisation du temps d'audience, notamment en déterminant des balises sur les niveaux de convocation élaborées à l'aide de l'information de gestion.**

Pour répondre spécifiquement à cette recommandation, voici les actions que nous allons entreprendre.

- Nous allons mettre en place une cour de pratique.
- Nous allons élaborer les règles et un processus encadrant la mise au rôle.

À titre d'exemple, les règles encadrant la mise au rôle préciseront la pondération des demandes introduites (durée prévue pour entendre une cause), les paramètres de surconvocation à l'intérieur d'un rôle à partir des données historiques, et ce afin de maximiser le temps d'audience. Ces règles permettront à la Régie du logement de mieux tenir compte des annulations.

- Nous allons ajouter aux données actuelles de gestion les durées de rôles d'audiences planifiées.

Actuellement, cette donnée n'est pas conservée, ce qui ne permet pas d'évaluer les efforts d'optimisation de la mise en rôle en comparant ce qui est planifié à ce qui est réellement observé.

- Nous allons également mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité de la mise au rôle.

**La troisième recommandation consiste à mettre en place des moyens pour minimiser les remises d'audience, notamment par l'amélioration du délai d'envoi des avis de convocation.**

Voici ce que nous prévoyons pour répondre à cette recommandation.

- Nous allons instaurer des règles pour encadrer les demandes et actes de procédure déposés de façon tardive (remise, ententes, désistement, suspension).

À cet égard, des modifications législatives sont requises.

- Nous allons obliger les parties à informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise au rôle, et ce, selon un délai à déterminer (ex : changement d'adresse, disponibilités).

La mise au rôle de dossiers contenant la preuve de signification, les documents essentiels à la preuve et l'intention du défendeur de contester ou non, permettra une meilleure évaluation du temps d'audience requis et un contrôle accru lors de la mise au rôle.

Des modifications législatives sont également requises à cet égard.

- Nous allons expédier les avis de convocation à l'intérieur d'un délai minimal de 60 jours.

Cette action permettra de mieux tenir compte des annulations en permettant d'effectuer en temps opportun des ajouts dans les séances d'audiences déjà planifiées pour lesquelles des plages ont été libérées. Ce délai minimal exclut notamment les causes de non-paiement et les causes civiles urgentes.

- Bien entendu, nous allons mettre en place des mécanismes de contrôle-qualité pour vérifier l'application et l'efficacité des solutions implantées.

**Dans sa quatrième recommandation, le Vérificateur général demande à la Régie de déterminer des lignes directrices favorisant le règlement de causes au moyen de la conciliation, entre autres par l'élaboration d'un cadre opérationnel.**

Voici ce que prévoit notre plan d'action à cet égard.

- Nous allons définir un cadre opérationnel pour le service de conciliation.

L'amélioration du service de conciliation contribuera à diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes.

- Nous ferons en sorte que les parties soient obligées, dans certaines circonstances et à certaines conditions, à utiliser le service de conciliation.

Pour ce faire, des modifications législatives sont requises.

- Nous allons confier la tenue des séances de conciliation à des employés de niveau professionnel.

Actuellement, ce sont des régisseurs qui dirigent ces séances de conciliation. L'assignation de cette responsabilité à des employés de niveau professionnel, comme cela se fait dans d'autres tribunaux, permettra donc de libérer du temps de régisseur. Cette action implique évidemment l'embauche d'employés de niveau professionnel.

- Enfin, nous allons intégrer les données relatives au service de conciliation dans le rapport mensuel sur les indicateurs de gestion afin de suivre l'atteinte des cibles.

Ces données sont déjà présentes dans le tableau de bord, mais elles seront davantage étoffées.

**Dans sa cinquième recommandation, le Vérificateur général demande à la Régie d'effectuer une analyse sur la possibilité d'optimiser l'utilisation de la visioconférence afin de favoriser l'accessibilité à la justice et de minimiser le temps de déplacement des régisseurs.**

- À cet égard, la Régie effectuera une analyse afin d'optimiser l'utilisation de la visioconférence pour la tenue des audiences et d'en augmenter l'efficacité technologique et procédurale.

La Régie participe à des échanges avec d'autres tribunaux afin d'intégrer de façon optimale les technologies de l'information dans leur fonctionnement. Ces échanges alimenteront les travaux que la Régie entreprendra concernant cette recommandation.

**Dans sa sixième recommandation, le Vérificateur général demande à la Régie de s'assurer du respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.**

Concernant cette recommandation, voici que nous avons déjà entrepris.

- Nous avons aboli le 25 mai 2016 le mécanisme permettant d'ajouter des jours de congé à la banque de temps accordé aux régisseurs pour des remplacements d'adjudicateurs absents.

Aucun autre ajout ne peut donc être effectué.

- Depuis le 1er septembre 2016, la banque est réduite à raison de 10 jours par année par régisseur.
- Nous allons rigoureusement appliquer les 10 critères d'évaluation au processus d'évaluation des régisseurs.

Dans son rapport, le Vérificateur général avait noté que seulement 3 des dix critères définis dans le règlement avaient été utilisés.

- Nous allons effectuer les rencontres individuelles avec chacun des régisseurs dans le cadre du processus global d'évaluation.

- Enfin, nous allons mettre en place les mécanismes de vérification de l'application des actions relatives au respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.

**La septième recommandation est à l'effet de mettre en place des règles claires à l'égard, entre autres, de la disponibilité au travail des régisseurs, de la gestion des absences, du processus de mise au rôle et de l'établissement de barèmes sur le niveau de convocation.**

Pour répondre à cette recommandation, trois actions spécifiques ont été identifiées.

- Procéder de façon systématique à la transmission des attentes et à l'évaluation de tous les maîtres des rôles.
- Élaborer et mettre en place des directives encadrant le travail des régisseurs (ex. : disponibilité au travail et gestion des absences).
- Mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité afin de vérifier le respect des directives et le suivi du processus de mise au rôle.

**Dans sa huitième et dernière recommandation, le Vérificateur général demande à la Régie de parfaire l'information de gestion afin de mieux évaluer la performance du traitement des demandes et d'apporter les ajustements nécessaires.**

Il est important de préciser que la Régie dispose déjà de nombreuses données de gestion qui permettent de suivre le traitement des demandes. Comme le recommande le Vérificateur général, nous allons toutefois ajouter quatre indicateurs de gestion pour répondre à la recommandation qui nous a été formulée :

- le délai moyen de traitement total (délai entre le dépôt de la demande et l'expédition de la décision);
- la rotation de l'inventaire des demandes (pourcentage de traitement des demandes en incluant les nouvelles demandes et celles déjà en attente au début de l'exercice financier);
- le nombre de rôles confectionnés (nombre de séances d'audiences qui a été planifié);
- la durée estimée des rôles (durée des séances d'audience au moment de leur confection).

Par ailleurs, nous allons intégrer de nouveaux objectifs dans le plan stratégique 2017-2020 et dans la Déclaration de services aux citoyens, à savoir :

- l'amélioration du délai de traitement total;
- l'amélioration du règlement des causes au moyen de la conciliation;
- l'amélioration des procédures de convocation des parties;
- l'amélioration du temps d'audience.

Je suis persuadée que les actions que je vous présente aujourd'hui permettront d'améliorer la performance de notre Tribunal, particulièrement en matière de délai de traitement des demandes.

Je compte évidemment sur votre indéfectible collaboration pour mener à bien ces actions.

/AM

**PLAN D'ACTION POUR L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL**  
 Adopté par M<sup>e</sup> Anne Morin, présidente de la Régie du logement, le 1<sup>er</sup> septembre 2016  
 Responsable de la coordination du plan d'action : Directrice générale de l'administration

Recommandation 1	Principales lacunes	« Vider des dossiers pour diminuer le délai de traitement et l'investir des demandes afin d'améliorer la célérité et l'accessibilité. »	Actions 1	Responsable	Échéance 1	Indicateur	Commentaires
Paragraphe 15	La Régie n'a pas mis en place de procédures pour minimiser les délais de traitement. Les quelque 40 000 demandes reçues dans l'immobilier influencent la célérité et l'accessibilité du tribunal.		Élaborer et mettre en place des directives encadrant le travail des régisseurs (ex. disponibilité au travail et gestion des absences). (réf. paragraphes 15, 64)	VP	31 décembre 2016	Cadre opérationnel adopté	Voir la recommandation 4
Paragraphe 16	En 2012-2013, la Régie a renoncé pour la seule fois au cours des cinq dernières années, à former plus de demandeurs qu'elle n'en avait reçus. Si cette situation ne change pas cet important investisseur devrait toujours engager.		Élaborer les règles et un processus encadrant la mise au rôle. (réf. paragraphes 15)	VP	31 décembre 2017	Règles et processus mis en place	Voir la recommandation 2
Paragraphe 18	La durée usante d'écroulement du mode d'affaire 1901-2015 est passée de 30 jours en 2010-2011 à 206 en 2014-2015. Cela montre qu'il y a une hausse de cadence à la Régie pour former les demandes.		Mettre en place les mécanismes pour que certains recours puissent être entendus au dossier. (réf. paragraphes 15, 16, 18)	VP	31 décembre 2018	Mécanismes mis en place	Les audiences sur dossier accélèrent le traitement et diminuent par le fait même l'investiture des demandes en attente. Cela implique que requiert une modification législative répondant aux valeurs de célérité et d'accessibilité de la justice administrative.
Paragraphe 19	Bien que la Régie desirait que les demandes soient traitées, une certaine, elle ne suit pas le délai de traitement mis par demande.		Mettre en place de nouvelles règles de formation de dossiers. (réf. paragraphes 15, 16, 18)	VP	31 décembre 2018	Règles mises en place	L'introduction de mesures législatives favorisant la formation rapide des dossiers en cas d'absence des parties ou en cas de négligence des parties répondra à cette problématique.
Paragraphe 20	La Régie a calculé le délai moyen de traitement total pour l'ensemble des causes En 2010-2011, il était d'environ six mois. En 2014-2015, il a augmenté et il est passé à environ sept mois.		Mettre en place une cour de pratique. (réf. paragraphes 15, 34)	VP	11 décembre 2018	Cour de pratique implantée	Voir la recommandation 2
Paragraphe 23	As comm. de la priorité assignée, elle n'a pas assigné les causes qu'elle a déjà assignées, à l'exception de certaines.		Instaurer des règles pour encadrer les demandes et actes de procédure déposés de façon urtative (rennis, assignation, désistement, suspension). (réf. paragraphe 40)	VP	31 décembre 2018	Règles implantées	Voir la recommandation 3

1 L'un des moyens pour évaluer qu'une recommandation est appliquée est de prévoir notamment une action visant à évaluer si le problème est réglé.  
 2 L'écidence relative aux actions prévues peut varier mais, afin de favoriser une saine gestion, il importe d'accomplir les actions le plus tôt possible, soit à l'intérieur d'une période de trois ans.

<p>Paragraphe 24  <i>Le plan, la Règle a revus a la barre. la presque totale des  ihrer dans son dernier plan stratégique, soit celui de 2014-  10/7</i></p>	<p>Obliger les parties à informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise au rôle, et ce, selon un délai à déterminer (réf. paragraphe 40)</p> <p>Elaborer un nouvel indicateur de gestion pour calculer le délai de traitement total par demande (réf. paragraphes 19, 20, 23, 24)</p>	<p>VP</p>	<p>31 décembre 2018</p>	<p>Modifications législatives en vigueur</p>	<p>Voir la recommandation 3</p>
<p>Assurer le suivi des moyens mis en place pour réduire le délai de traitement (réf. paragraphe 15).</p>	<p>DSO</p>	<p>31 mars 2017</p>	<p>Disponibilité des données pour l'exercice 2016-2017</p>	<p>Baisse du délai moyen de traitement des demandes pour les prochains exercices</p>	<p>A compter du 31 mars 2017, les suivis seront effectués en fonction des échéances de chacune des actions</p>

Recommandation 2 Principales leçons	(Ajouter l'indication du temps d'audience, notamment en déterminant des brefs sur les enjeux de controverse relatifs à l'acte de l'infraction de justice. Action	C recommander		
Paragraphe 31	Responsable	Échéance	Indicateur	
<p><b>Paragraphe 31</b> Le Régis sera le seul et unique qui sera (ou sera) possible des sciences d'aujourd'hui qui permettent d'être jusqu'à 250 millions, mais nous n'avons pu obtenir de preuve à cet égard.</p>	<p>Mettre en place une cour de pratique (réf. : paragraphes 15, 34).</p>	<p>VP</p>	<p>31 décembre 2018</p>	<p>Cour de pratique implantée</p>
<p><b>Paragraphe 34</b> Le processus de ma. en rôle ne permet pas une amélioration optimale du temps d'audience. Avant la période de 28 mois terminée le 10 novembre 2015, la durée moyenne réelle des audiences d'audience a été de 125 minutes, alors que le temps disponible des juges était de 180 minutes. Ainsi, dans une proportion de 31 %, ce temps n'a pas été utilisé pour l'audience des causes.</p>	<p>Elaborer les règles et un processus encadrant la mise au rôle (réf. : paragraphes 34, 36).</p>	<p>VP</p>	<p>31 décembre 2017</p>	<p>Règles et processus mis en place</p>
<p><b>Paragraphe 36</b> Une cour possible de la non-entente de temps est le fait que la Régis ne tient pas compte des aménagements lors de la détermination du niveau de certification. Pour une aide efficace, nous recommandons des changements à ce sujet. Du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 30 novembre 2015, 34 % des demandes ont été traitées en rôle sur des aménagements.</p>	<p>Ajouter aux données de gestion les durées de rôles d'audience planifiés (réf. : paragraphe 31)</p>	<p>DSD</p>	<p>31 mars 2017</p>	<p>Disponibilité des données pour l'exercice 2016-2017</p>
	<p>Elaborer et mettre en place des directives encadrant le travail des juges (ex. : disponibilité au travail et gestion des absences) (réf. : paragraphes 15, 34 et 68)</p>	<p>VP</p>	<p>31 décembre 2016</p>	<p>Directives mises en place</p>
	<p>Voir la recommandation 7</p>			

	<p>Insurer des règles pour encadrer les demandes et actes de procédure déposés de façon tardive (renvoi, ententes, désaccords, suspension) (réf paragraphes 36 et 40)</p>	VP	31 décembre 2018	Règles simplifiées	Voir la recommandation 3
	<p>Obliger les parties à informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise au rôle, et ce, selon un délai à déterminer (réf paragraphe 40)</p>	VP	31 décembre 2018	Modifications législatives en vigueur	Voir la recommandation 3
	<p>Expédier les avis de convocation à l'intérieur d'un délai maximal de 60 jours civils (réf paragraphes 36,40, 43 et 44)</p>	VP	30 septembre 2017	Délai moyen d'expédition des avis	Voir la recommandation 3
	<p>Mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité de la mise au rôle (réf paragraphes 34, 36)</p>	DSO	31 décembre 2017	Mécanisme mis en place	

Recommandation 3	Commentaires			
Principales lacunes	Actions	Responsable	Echéance	Indicateur
<p>Le Rège n'a pas instauré de mécanisme afin de garantir les effets des recours et/ou de garantir l'indemnité pour / remboursement des délais et autres des droits de consommation.</p> <p>Paragraphe 49</p> <p>Pour la période analysée, sur la conviction a été causée un montant 39 jours civils avant la date de l'audience. Ce délai inclut les jours nécessaires pour l'expédition et la livraison du courrier ce qui laisse peu de temps aux parties pour préparer les audiences ou au Rège d'un changement les concernant.</p> <p>Paragraphe 44</p> <p>En ce qui concerne le fait qu'il n'est pas de temps avant la date d'audience prévue, le Rège peut différencier le mode d' pour les rôles pour remplacer les causes qui ne pourront pas avoir lieu.</p>	<p>Instaurer des règles pour encadrer les demandes et actes de procédure déposés de façon tardive (renvoi, conteste, désistement, suspension), (réf. : paragraphes 36 et 40)</p> <p>Obliger les parties à informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise en rôle, et ce, selon un délai à déterminer (réf. : paragraphe 40)</p>	VP	31 décembre 2018	Règles implantées
<p>Paragraphe 43</p> <p>Pour la période analysée, sur la conviction a été causée un montant 39 jours civils avant la date de l'audience. Ce délai inclut les jours nécessaires pour l'expédition et la livraison du courrier ce qui laisse peu de temps aux parties pour préparer les audiences ou au Rège d'un changement les concernant.</p>	<p>Obliger les parties à informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise en rôle, et ce, selon un délai à déterminer (réf. : paragraphe 40)</p>	VP	31 décembre 2018	Modifications législatives en vigueur
<p>Paragraphe 44</p> <p>En ce qui concerne le fait qu'il n'est pas de temps avant la date d'audience prévue, le Rège peut différencier le mode d' pour les rôles pour remplacer les causes qui ne pourront pas avoir lieu.</p>	<p>Expédier les avis de convocation à l'intérieur d'un délai minimal de 60 jours civils (réf. : paragraphes 36, 40, 43 et 44)</p>	VP	30 septembre 2017	Délai moyen d'expédition des avis
<p>Paragraphe 68</p> <p>Elaborer et mettre en place des directives encadrant le travail des régisseurs (ex. : disponibilité au travail et gestion des absences)</p>	<p>Mettre en place des mécanismes de contre-qualité pour vérifier l'application et l'efficacité des solutions implantées.</p>	DSD	31 décembre 2016	Directives mises en place
				Mécanismes mis en place

Règlementation 4		Détails des lignes directrices / comment le règlement de conciliation est intégré au moyen de la conciliation, entre autres par l'adoption d'un cadre opérationnel			Commentaires	
Principales lacunes	Actions	Répondable	Échéance	Indicateur		
<p><b>Paragraphe 48</b> Le processus de conciliation est peu utilisé.</p> <p><i>Les efforts de la Régie pour intégrer comme une solution acceptable de régler les demandes qui lui sont adressées sont insuffisants.</i></p> <p><b>Paragraphe 50</b> Au total, des 5 derniers exercices financiers, 195 demandes ont été réglées en moyenne annuellement par la conciliation.</p> <p>Pour la même période, la Régie n'a jamais atteint les cibles qui elle s'est fixées dans son plan stratégique. En 2014-2015, ces demandes équivalaient à 0,4 % des demandes formées.</p> <p><b>Paragraphe 51</b> Parmi les causes qui ont empêché que la Régie utilise plus le processus de conciliation il y a le fait qu'elle n'a pas défini le cadre opérationnel décrivant notamment les rôles et les responsabilités des conciliateurs des intervenants, les modalités et les manières de promouvoir le processus de conciliation auprès de : parties.</p> <p>Elle pourrait ainsi élaborer cette fonction à de plus-value en service des tribunaux, comme le font certains tribunaux au Québec et en Ontario.</p> <p><b>Paragraphe 52</b> La Régie n'a pas déterminé les cas où il est plus approprié de régler par un procès que la conciliation ni les situations où le règlement est le seul moyen de communication des tribunaux.</p>	<p>Définir un cadre opérationnel pour le service de conciliation (réf. paragraphes 48, 50, 51, 52).</p> <p>Obliger les parties, dans certaines circonstances et à certaines conditions, à utiliser le service de conciliation (réf. paragraphes 48 et 50).</p> <p>Confier la tenue des séances de conciliation à des employés de niveau professionnel (réf. paragraphe 51).</p>	<p>VP</p> <p>VP</p> <p>VP</p>	<p>30 juin 2017</p> <p>31 décembre 2018</p> <p>31 décembre 2018</p>	<p>Cadre opérationnel adapté</p> <p>Modifications législatives en vigueur</p> <p>Professionnels en poste</p> <p>Demanda presentada en el reporte mensual sur los indicadores de gestión</p>	<p>L'attention du service de conciliation continuera à diminuer le délai de traitement et l'incidence des demandes.</p> <p>Des modifications législatives sont requises</p> <p>L'absence d'employés de niveau professionnel est requise</p> <p>A compter du 30 juin 2017, les suivis seront effectués en fonction des échéances de chaque des actions</p>	

Recommandation 5		Efficacité une analyse sur la possibilité d'optimiser l'utilisation de la visioconférence afin de garantir l'accessibilité à la justice et de réduire le temps de déplacement des justiciables.			Commentaires	
Principales lacunes	Action	Responsable	Echéance	Indicateur		
<p>Paragraphe 56</p> <p>La Règle 1 a peu efficace d'analyser pour mesurer la possibilité d'optimiser l'utilisation de la visioconférence comme mesure d'accessibilité et de célérité ainsi que pour déterminer les formes de l'assistance</p>	<p>Effectuer une analyse afin d'optimiser l'utilisation de la visioconférence pour la tenue des audiences et d'en augmenter l'efficacité technique et procédurale (cf. paragraphe 56)</p>	DSO	10 septembre 2017	Analyse réalisée		

Recommandation 6		Principales lacunes			Commentaires	
Principales lacunes		Actions			Commentaires	
<p>Paragraphe 62</p> <p>La Règle a mis en place une banque de temps non confirmés et la réglementation</p> <p>La Règle n'a pas effectué d'évaluations de rendement de manière régulière</p>	<p>3. Assurer le respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.</p>	Responsable	Échéance	Indicateur		
<p>Paragraphe 64</p> <p>La Règle a permis l'établissement de conditions de rémunération non conformes au Règlement. En effet, elle a créé une banque de temps rémunérateur aux services d'activités réglementées annexes par des régisseurs (cette banque peut être promise à être utilisée plus longtemps que le nombre de jours de vacances prévues annuellement dans le Règlement (de 20 à 25 jours). Par exemple, en 2014-2015, la Règle a autorisé en respectant le règlement pour plus de 70 jours</p>	<p>Elaborer et mettre en place des directives écrites au travail des régisseurs (ex. : disponibilité au travail et gestion des absences).</p> <p>Appliquer les 10 critères d'évaluation au processus d'évaluation des régisseurs (réf. paragraphe 65)</p>	VP	31 décembre 2016	Directives mises en place	Voir la recommandation 7	
<p>Paragraphe 65</p> <p>À la 30 novembre 2015, l'Union RQ2 jours accumulés dans cette banque, ce qui représente un montant à payer de plus de 900 000 dollars. Ce montant n'a pas été comptabilisé dans les livres de la Règle</p>	<p>Effectuer les rencontres individuelles dans le cadre du processus global d'évaluation (réf. paragraphe 66)</p>	VP	30 juin 2017	Nombre de rencontres d'évaluation tenues		
<p>Paragraphe 66</p> <p>Le processus d'évaluation des régisseurs comporte des lacunes importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selon les 3 critères d'évaluation définis dans le règlement sur les régisseurs</li> <li>○ Les 20 à 25 jours d'accumulation de rendement cumulé ne sont pas comptabilisés dans le processus d'évaluation des régisseurs</li> <li>○ Le critère de disponibilité au travail des régisseurs n'a pas été évalué</li> </ul> <p>Une fois que la banque de temps rémunérateur a été développée de déterminer cette autre lacune importante à développer</p>	<p>Mettre en place les mécanismes de vérification de l'application des actions relatives au respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs</p>	DCA VP	A compter du 1 <sup>er</sup> septembre 2016	Mécanismes mis en place	A compter du 1 <sup>er</sup> septembre 2016, les suivis seront effectués en fonction des échéances de chacune des actions	

Recommandation 7		Commentaires			
Principales lacunes	Actions	Responsable	Échéance	Indicateur	
<p>Paragraphe 62</p> <p>Le plus, elle n'a pas établi de règles, fait pour encadrer notamment la mise au rôle.</p> <p>Paragraphe 67</p> <p>La Règle n'a pas précisé d'atomes particuliers pour les maîtres des rôles et elle n'a pas procédé à une évaluation systématique du rendement.</p> <p>Paragraphe 68</p> <p>Par ailleurs, la Règle n'a pas clairement défini de règles, notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) la disponibilité au travail, par exemple, sur le temps consacré à signer et cette consigne à déléguer les heures de présence au bureau et l'obligation d'informer le vice-président lorsque les audiences durent moins que 30 minutes</li> <li>2) la gestion des absences, entre autres sur :</li> <li>3) l'amélioration annuelle des travaux</li> <li>4) le processus de mise au rôle.</li> <li>5) l'établissement de liens avec le niveau de coopération.</li> </ul> <p>Paragraphe 69</p> <p>La Règle n'a établi aucun mécanisme de contrôle de la qualité, à priori ou a posteriori, qui lui permettrait de s'assurer que les processus et les directives mis en place sont respectés.</p>	<p>Mettre en place des règles claires et l'établir, entre autres, de la disponibilité au travail des registraires, de la gestion des absences, du processus de mise au rôle et de l'établissement de liens avec le niveau de coopération.</p>	VP	31 décembre 2017	Règles et processus mis en place	<p>Voir la recommandation 2</p> <p>À titre d'exemple, les règles encadrant la mise au rôle préciseront la pondération des demandes introduites (durée prévue pour entendre une cause), les paramètres de sauvegarde à l'intérieur d'un rôle à partir des données historiques, et ce afin de maximiser le temps d'audience.</p>
<p>Paragraphe 68</p> <p>Procéder de façon systématique à la transmission des atombes et à l'évaluation de tous les maîtres des rôles (réf. paragraphe 67)</p>	<p>Elaborer et mettre en place des directives encadrant le travail des registraires (ex. disponibilité au travail et gestion des absences) (réf. paragraphe 68)</p>	VP	30 juin 2017	Nombre de formulaires d'atombes significatifs	
<p>Paragraphe 69</p> <p>Mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité afin de vérifier le respect des directives et un processus de mise au rôle mis en place (réf. paragraphe 69).</p>		DSO	31 décembre 2017	Mécanisme mis en place	

Recommandation 8	Parfaire l'information de gestion afin de mieux évaluer la performance des traitements des demandes et d'appuyer les ajournements nécessaires.				Commentaires
Principales leçons	Achets	Responsable	Échéance	Indicateur	
<p><b>Paragraphe 72</b> L'information de gestion produite par la Régie est insuffisante pour déterminer les éléments nécessitant des améliorations et ne permet pas de bien évaluer la performance des traitements des demandes.</p>	<p>Ajouter les indicateurs de gestion requis pour suivre les recommandations du Vérificateur général du Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>déla moyen de traitement total;</li> <li>possession de l'inventaire des demandes;</li> <li>nombre de réles confonctionnés;</li> <li>dates entrées des réles.</li> </ul>	DSO	31 mars 2017	Disponibilité des données pour l'exercice 2016-2017	
<p><b>Paragraphe 73</b> En sus des éléments déjà mentionnés (délai moyen de traitement total, capacité à former les demandes et évolution de la durée d'attente des interventions), la Régie ne produit pas de statistiques sur le nombre de réles confonctionnés, ni sur leur ordre chronologique, ni sur le nombre de demandes visées, ce qui limite ainsi le suivi des activités liées à la mise en réle.</p>	<p>(réf. : paragraphes 72, 73)</p>				
<p><b>Paragraphe 74</b> Continuellement à ce qui a cours dans d'autres tribunaux du Québec, les objectifs stratégiques suivants sont énoncés dans le plan stratégique de la Régie et de sa détermination de services aux citoyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>déla de traitement total;</li> <li>modernisation des procédures de convocation;</li> <li>modernisation du temps d'audience.</li> </ul>	<p>Intégrer les objectifs suivants dans le plan stratégique 2017-2020 et dans la Déclaration de services aux citoyens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>modernisation du délai de traitement total;</li> <li>modernisation des procédures de convocation;</li> <li>modernisation du temps d'audience.</li> </ul> <p>(réf. : paragraphe 74)</p>	DSO	1 <sup>er</sup> avril 2017	Plan stratégique Déclaration de services aux citoyens	

- Abréviations des responsabilités**
- DGA Directrice générale de l'administration
  - DSO Directeur des services organisationnels
  - VP Vice-présidente aux activités du tribunal

**SERVICES TÉLPHONIQUES**

Indicateur 2.1.6 – Temps moyen d'attente aux appels

Indicateur 2.1.7 – Durée moyenne de conversation aux appels

	2014-2015												Cumulatif 2014-2015	Cumulatif 2013-2014	Variation 13-14 et 14-15
Temps moyen d'attente (min.)	13,25	10,82	10,03	16,40	12,47	9,33	7,28	8,28	7,58	10,70	11,20	17,47	11,29	9,80	15,2%
Durée moyenne de conversation (min.)	5,35	5,42	5,4	5,35	5,33	5,37	5,40	5,37	5,42	5,30	5,22	5,42	5,36	5,41	-0,8%

Les appels répondus par Services Québec ne sont pas inclus dans la durée moyenne de conversation ni dans le délai moyen de réponse

Indicateur 2.1.6 – Temps moyen d'attente aux appels

Indicateur 2.1.7 – Durée moyenne de conversation aux appels

	2015-2016												Cumulatif 2015-2016	Cumulatif 2014-2015	Variation 14-15 et 15-16
Temps moyen d'attente (min.)	12,53	8,95	13,78	16,73	14,60	12,12	13,48	15,73	12,05	22,47	25,68	27,75	15,87	11,29	40,6%
Durée moyenne de conversation (min.)	5,27	5,32	5,35	5,62	5,45	5,40	5,52	5,67	5,55	5,58	5,53	5,55	5,47	5,36	2,1%

Les appels répondus par Services Québec ne sont pas inclus dans la durée moyenne de conversation ni dans le délai moyen de réponse

## 2.1 TELEPHONE

2014-2015	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif 2014-2015	Cumulatif 2013-2014	Variation 13-14 vs 14-15
Appels reçus <sup>1</sup>	81 929	52 328	52 327	55 042	43 382	45 913	43 871	41 541	39 394	54 856	57 907	74 861	623 151	659 377	-5,5%
Appels abandonnés en moins de 2 min	4 855	4 208	3 150	4 540	3 611	3 391	3 134	3 321	2 329	4 611	4 760	6 263	48 173	46 073	4,6%
Appels abandonnés en plus de 2 min	6 275	4 714	4 432	6 575	4 809	3 731	3 101	3 143	2 461	4 869	6 184	10 706	61 000	60 326	1,1%
Total d'appels abandonnés	11 130	8 922	7 582	11 115	8 420	7 122	6 235	6 464	4 790	9 480	10 944	16 969	109 173	106 399	2,6%
Transferts d'appels non réussis	3 345	1 597	2 228	3 039	1 369	1 187	433	832	1 225	1 729	2 806	7 604	27 364	28 312	-3,3%

<sup>1</sup> Ce volume inclut les appels reçus aux préposés RDL, SQ et RVI (système de réponse vocale interactive). Les appels abandonnés inférieurs à 2 minutes ne sont pas inclus

<sup>2</sup> Transferts d'appels de la RVI aux préposés RDL.

2015-2016	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif 2015-2016	Cumulatif 2014-2015	Variation 14-15 vs 15-16
Appels reçus <sup>1</sup>	54 770	44 626	59 975	55 127	48 012	46 859	51 947	53 616	49 823	71 435	75 378	97 347	708 914	623 151	13,8%
Appels abandonnés en moins de 2 min	4 329	3 379	4 492	4 822	4 272	3 949	3 790	4 006	2 488	4 509	4 784	3 764	48 684	48 173	1,1%
Appels abandonnés en plus de 2 min	5 293	3 539	5 529	6 029	4 757	4 348	4 294	4 737	3 150	7 049	11 271	11 701	71 697	61 000	17,5%
Total d'appels abandonnés	9 622	6 918	10 021	10 851	9 029	8 297	8 084	8 743	5 638	11 658	16 055	15 465	120 381	109 173	10,3%
Transferts d'appels non réussis	2 419	661	3 917	3 919	2 894	1 991	2 960	3 077	3 801	8 128	10 258	16 295	60 320	27 364	120,4%

<sup>1</sup> Ce volume inclut les appels reçus aux préposés RDL, SQ et RVI (système de réponse vocale interactive). Les appels abandonnés inférieurs à 2 minutes ne sont pas inclus

<sup>2</sup> Transferts d'appels de la RVI aux préposés RDL.

## SERVICES AU COMPTOIR

Indicateur 2.2.1 – Volume de visiteurs dans un bureau d'information

Indicateur 2.2.2 – Volume d'entrevues dans un bureau d'information

Indicateur 2.2.3 – Proportion de clients' ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information

	2014-2015												Cumulatif 2014-2015	Cumulatif 2013-2014	Variation 13-14 vs 14-15
	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars			
<b>SOUS-TOTAL :</b>	988	1 167	1 103	840	668	668	645	567	473	621	909	1 589	10 238	11 275	-9,2%
Nombre de visiteurs	10 018	9 918	9 302	10 093	9 056	9 819	9 821	8 978	8 241	9 800	10 197	11 988	117 231	118 772	-1,3%
Nombre d'entrevues ayant attendu plus de 20 min	2 505	2 031	1 642	1 781	1 474	1 733	1 599	1 224	1 018	1 464	1 524	2 284	20 279	23 067	-12,1%
<b>SOUS-TOTAL :</b>	12 523	11 949	10 944	11 874	10 530	11 552	11 420	10 202	9 259	11 284	11 721	14 272	137 510	141 839	-3,1%
Nombre d'entrevues	11 006	11 085	10 405	10 933	9 724	10 487	10 466	9 545	8 714	10 421	11 106	13 577	127 469	130 047	-2,0%
Total de clients' ayant attendu moins de 20 min	2 505	2 031	1 642	1 781	1 474	1 733	1 599	1 224	1 018	1 464	1 524	2 284	20 279	23 067	-12,1%
<b>TOTAL :</b>	13 511	13 116	12 047	12 714	11 198	12 220	12 065	10 769	9 732	11 885	12 630	15 861	147 748	153 114	-3,5%
Nombre de clients'	81,5%	84,5%	86,4%	86,0%	86,8%	85,8%	86,7%	88,6%	89,5%	87,7%	87,9%	85,6%	86,3%	84,9%	1,3 pp <sup>2</sup>
Proportion de clients' ayant attendu moins de 20 min															

<sup>2</sup> pp : points de pourcentage

Indicateur 2.2.1 – Volume de visiteurs dans un bureau d'information

Indicateur 2.2.2 – Volume d'entrevues dans un bureau d'information

Indicateur 2.2.3 – Proportion de clients' ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information

	2015-2016												Cumulatif 2015-2016	Cumulatif 2014-2015	Variation 14-15 vs 15-16
	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars			
<b>SOUS-TOTAL :</b>	975	789	918	745	596	823	693	697	524	969	1 037	1 093	9 859	10 238	-3,7%
Nombre de visiteurs	10 234	9 796	10 197	9 424	9 041	9 788	9 237	8 725	7 724	9 027	10 555	11 165	114 893	117 258	-2,0%
Nombre d'entrevues ayant attendu plus de 20 min	1 949	1 088	1 391	1 663	1 351	1 085	1 026	1 420	1 154	1 982	1 863	2 287	18 259	20 283	-10,0%
<b>SOUS-TOTAL :</b>	12 183	10 884	11 588	11 087	10 392	10 853	10 263	10 145	8 878	11 009	12 418	13 452	133 152	137 541	-3,2%
Nombre d'entrevues	11 209	10 585	11 115	10 169	9 637	10 591	9 830	9 422	8 248	9 996	11 592	12 258	124 752	127 496	-2,2%
Total de clients' ayant attendu moins de 20 min	1 949	1 088	1 391	1 663	1 351	1 085	1 026	1 420	1 154	1 982	1 863	2 287	18 259	20 283	-10,0%
<b>TOTAL :</b>	13 158	11 673	12 506	11 832	10 988	11 676	10 956	10 842	9 402	11 978	13 455	14 545	143 011	147 779	-3,2%
Nombre de clients'	85,2%	90,7%	88,9%	85,9%	87,7%	90,7%	90,6%	86,9%	87,7%	83,5%	86,2%	84,3%	87,2%	86,3%	0,9 pp <sup>2</sup>
Proportion de clients' ayant attendu moins de 20 min															

<sup>2</sup> pp : points de pourcentage

**TABLEAU 7 : Clientèle servie au comptoir et en entrevue, par bureau.**

**Direction territoriale de l'Est**

Bureau	Mars		VARIATION	Cumulatif		VARIATION
	2015	2016		2014-2015	2015-2016	
Saguenay	377	390	3%	3 283	3 263	-1%
Beberve	33	25	-24%	388	294	-24%
Rimouski	202	220	9%	1 846	1 586	-14%
Rivière-du-Loup	261	111	-57%	2 302	1 218	-47%
Gaspé	37	49	32%	358	371	4%
Sept-Îles	130	121	-7%	1 133	1 112	-2%
Bas-Caraïbe	89	90	1%	755	858	14%
Shawmigan	132	112	-15%	953	818	-14%
Trois-Rivières	505	395	-22%	3 915	3 924	0%
Québec	1 045	1 118	7%	9 305	10 312	11%
Lévis	237	0	-100%	1 867	0	-100%
Matane	0	0	0%	47	34	-28%
Thérèse-Angèle	35	38	9%	482	412	-15%
Saint-Joseph-de-Bouchette	0	10	0%	49	75	53%

**Direction territoriale de l'Ouest et du Nord**

Bureau	Mars		VARIATION	Cumulatif		VARIATION
	2015	2016		2014-2015	2015-2016	
Rouyn-Noranda	191	151	-21%	1 600	1 661	4%
Viel-Œil	70	69	-1%	865	862	0%
Durhamville	355	296	-17%	3 206	3 097	-3%
Gatineau	668	680	2%	6 916	7 185	4%
Saint-Hyacinthe	396	352	-11%	3 986	3 973	0%
Grenby	302	330	9%	2 951	2 889	-2%
Saint-Jean-sur-Richelieu	488	448	-8%	4 248	4 225	-1%
Shawbriek	660	664	1%	6 087	6 173	1%
Sudbury-de-Valleyfield	463	401	-13%	4 571	3 957	-13%
Saint-Jérôme	1 045	891	-15%	8 911	8 974	1%
Joliette	499	431	-14%	4 566	4 215	-8%
Leval	1 244	1 187	-5%	11 387	11 210	-2%
Longueuil	1 139	1 050	-8%	10 038	10 326	3%

**Direction territoriale de Montréal**

Bureau	Mars		VARIATION	Cumulatif		VARIATION
	2015	2016		2014-2015	2015-2016	
Montréal	3 351	2 898	-14%	32 494	31 248	-4%
Montréal (centre-ville) - Imbricat	19 907	2 018	6%	19 270	18 729	-3%

## AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

### RÉVISION

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### QUÉBEC

Édifice Lomer-Gouin  
575 rue Saint-Amable  
Bureau 1.10  
Québec (Québec) G1R 2G4

Tél : (418) 528-7741  
Télé : (418) 529-3102

#### MONTRÉAL

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Télé : (514) 844-6170

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

## **APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC**

### **a) Pouvoir**

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

### **b) Délais**

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

### **c) Procédure**

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.