

2024 - 2025

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Tribunal administratif
du logement

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel du Tribunal administratif du logement.

Le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* peut être consulté sur le site Web du Tribunal administratif du logement à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca.

Note : Le masculin est employé dans le présent rapport sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-02421-2 (PDF)

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation du Tribunal administratif du logement.

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025

Table des matières

MESSAGE DE LA MINISTRE	IV
MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	V
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	VI
1 L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	3
2 LES RÉSULTATS.....	4
2.1 Plan stratégique.....	4
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.....	13
2.3 Plan d'action découlant des recommandations du Protecteur du citoyen et suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique	15
3 LES RESSOURCES UTILISÉES	20
3.1 Utilisation des ressources humaines	20
3.2 Utilisation des ressources financières	22
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	22
4 AUTRES EXIGENCES.....	26
4.1 Gestion des effectifs	26
4.2 Développement durable	27
4.3 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics.....	28
4.4 Accès à l'égalité en emploi.....	29
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	31
4.6 Allègement réglementaire et administratif	32
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	33
4.8 Application de la politique linguistique de l'État et de la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'administration.....	34
4.9 Politique de financement des services publics.....	35
5 ANNEXES	37
Règlement sur les critères de fixation de loyer	37
Données de gestion complémentaires	39
Services de renseignements aux citoyens	44
Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r.1)	45
Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r. 0.1)	47

MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement



Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement pour l'exercice financier 2024-2025.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique* (chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre responsable de l'Habitation,

Original signé

Sonia Bélanger
Québec, octobre 2025

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport annuel de gestion 2024-2025 du Tribunal administratif du logement. Ce rapport présente des résultats qui confirment une tendance observée depuis les dernières années; le nombre de demandes introduites tout comme le nombre d'appels, de documents à traiter et d'actions à poser en lien avec la gestion des litiges ont continué leur croissance pour atteindre un niveau record dépassant celui établi l'an dernier. Ce volume d'affaires toujours plus grand exerce inévitablement une pression importante sur l'ensemble des activités du Tribunal. À cette pression, s'est ajoutée, à la fin de l'année 2024, l'interruption des services postaux qui, en plus d'un important impact financier pour le Tribunal, a nécessité le déploiement de ressources financières et humaines considérables pour maintenir nos opérations. Afin de bien comprendre l'enjeu, je rappelle que le Tribunal met annuellement à la poste plus de 415 800 documents. Malheureusement, au moment d'écrire ces lignes, une grève des services postaux affecte à nouveau considérablement les activités du Tribunal. Je remercie donc tout particulièrement ceux et celles qui ont contribué et qui contribuent à nouveau à la mise à la poste manuelle de milliers d'envois nécessaires au bon fonctionnement du Tribunal en plus de leurs tâches quotidiennes.

La dernière année fut faste en réalisations destinées à atténuer les impacts de la hausse du volume d'affaires sur les citoyens. Parmi celles-ci, notons la livraison d'un service de demandes en ligne assistées qui conjugue de l'information juridique à un système de questions par entonnoir afin de guider le citoyen, plus autonome de ce fait, dans la rédaction de sa demande. Notons également la simplification du processus de dépôt d'une demande pour les citoyens bénéficiaires de l'aide financière de dernier recours et la livraison d'une succession de mesures intégrées au plan d'action du Tribunal pour l'amélioration de ses services aux citoyens, dont la bonification de notre système de réponse vocale interactive et l'automatisation de divers processus ayant permis d'éliminer de multiples tâches sans valeur ajoutée.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons d'innover et de repenser nos façons de faire pour offrir aux citoyens l'accessibilité, la célérité et la qualité auxquels ils ont droit en dépit du contexte qui nous est donné. Nous le ferons, de surcroît, tout en prenant soin des nôtres. Les attentes sont grandes et la charge de travail toujours plus importante. De ce fait, l'amélioration continue des services offerts aux citoyens est indissociable de l'amélioration continue de l'expérience employé au sein du Tribunal. En cette année de réflexions préparatoires à l'élaboration de notre prochain plan stratégique, nous nous engageons à poursuivre nos actions en ce sens. À travers les changements, à travers l'évolution du Tribunal et du droit du logement, se situent des membres du personnel et des juges administratifs aux indéniables sens du service public et de la justice qui méritent d'être reconnus, soutenus et écoutés.

Je présente donc ce rapport non sans reconnaître les défis qui continuent de se présenter devant nous, mais avec un optimisme reposant sur le dévouement sincère des gens qui m'entourent et qui comprennent toute l'importance de leur rôle au sein de notre société.

Le président,

Original signé

M^e Patrick Simard
Montréal, octobre 2025

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du Tribunal administratif du logement ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2025.

Le président,

Original signé

M^e Patrick Simard
Montréal, octobre 2025

1 L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
522 322	Heures rémunérées allouées au Tribunal au 31 mars 2025
37 671 213 \$	Dépenses du Tribunal pour l'exercice terminé le 31 mars 2025
93 788	Nombre de demandes introduites au Tribunal en 2024-2025
85 461	Nombre d'audiences tenues en 2024-2025
3,9 mois	Délai moyen d'attente pour une première audience en 2024-2025, toutes catégories de causes confondues
46 466	Nombre de décisions rendues en 2024-2025
115 742	Nombre d'appels traités par les techniciens aux renseignements en 2024-2025
265 517	Nombre de correspondances traitées (Web, courrier postal, télécopie) en 2024-2025

Tribunal administratif du logement

Le Tribunal administratif du logement (ci-après le « Tribunal ») est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal a pour mission :

- de décider des demandes qui lui sont soumises;
- de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*;
- de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- de faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

Le Tribunal est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les membres sont choisis à même une liste établie conformément au *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées membres au Tribunal administratif du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces membres*. Les dirigeants, soit le président et la vice-présidente, sont choisis parmi les membres.

Les membres du Tribunal entendent tous les types de causes. Les greffiers spéciaux ont, quant à eux, compétence afin d'entendre les demandes en fixation de loyer ainsi que tout autre type de demandes, à l'exception de celles relatives à la conservation des logements, en l'absence de l'une des parties ou du consentement de celles-ci.

L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 100 000 \$¹. Le Tribunal applique un large éventail de dispositions du *Code civil du Québec*, notamment en matière de louage, de contrat, d'obligation, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, le Tribunal exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement, s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La *Loi sur le Tribunal administratif du logement* confère pleine compétence au Tribunal en ce qui a trait à toute matière relative à la fixation d'un loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision d'un loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par le Tribunal est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par le Tribunal à l'égard d'une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par le Tribunal peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

En matière de contrôle des loyers, le Tribunal applique aux cas qui lui sont soumis le *Règlement sur les critères de fixation de loyer* lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, annuellement, durant la période de reconduction des baux, le Tribunal diffuse les taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

Il est pertinent de souligner que le Tribunal est un tribunal administratif particulier puisqu'il décide de litiges entre des parties privées, contrairement à d'autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

Le Tribunal se distingue également par le nombre de causes qu'il entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises au Tribunal et par la compétence qui lui a été conférée. Bien qu'une proportion importante des causes soumises au Tribunal concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, le Tribunal entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs heures d'audition.

La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande au Tribunal, lorsque les parties y consentent, une séance peut être tenue par un conciliateur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. Une séance de conciliation est confidentielle. Par ailleurs, chaque partie est libre d'y participer et peut se retirer du processus en tout temps.

Si une entente est conclue, celle-ci est mise par écrit et signée par les parties. Les parties peuvent choisir de maintenir leur entente confidentielle ou demander qu'elle soit entérinée par un membre du Tribunal ou un greffier spécial afin qu'elle acquière la même valeur et produise les mêmes effets qu'une décision du Tribunal. À défaut d'entente, la demande suit son cours devant le Tribunal et est portée en audience pour être entendue par un membre. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

¹ Depuis le 21 février 2024, le Tribunal peut toutefois entendre toute demande relative à une ordonnance ou une autorisation visée aux articles 1863, 1867, 1917 et 1918 du *Code civil du Québec* dont la valeur est de 100 000 \$ ou plus.

Les services de renseignements aux citoyens

Le Tribunal donne accès à une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans ses 26 bureaux et ses 4 points de service répartis à travers la province.

Les employés de la Direction des services de renseignements aux citoyens peuvent notamment informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au Tribunal à propos des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

1.2 Faits saillants

Voici les faits saillants pour l'exercice financier 2024-2025 :

- Encore une fois cette année, le nombre de demandes introduites devant le Tribunal a considérablement augmenté. En 2024-2025, 93 788 demandes ont été introduites contrairement à 91 006 demandes lors de l'exercice précédent, dont un nombre record de 22 494 demandes en fixation de loyer.
- Le nombre de demandes d'expulsion pour non-paiement de loyer et de recouvrement de loyer a légèrement augmenté, s'établissant à 42 934 demandes en 2024-2025.
- Le nombre de correspondances transmises en ligne par les citoyens (ouverture d'une demande, suivi de dossier, transmission de documents et demande d'information) s'est également accru en 2024-2025 pour atteindre 250 856 correspondances, soit une augmentation de 6,9 % par rapport à l'exercice précédent.
- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, était de 3,9 mois en 2024-2025.
- Pour les causes civiles urgentes, le délai moyen pour une première audience a légèrement augmenté, passant de 1,9 à 2 mois. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires est quant à lui passé de 5,8 à 6,6 mois. Enfin, le délai pour les causes civiles générales est passé de 6,4 à 8,6 mois.
- Le délai moyen pour obtenir une première audience en matière de fixation de loyer est passé de 6,9 mois en 2023-2024 à 9,2 mois en 2024-2025, ce qui s'explique par la très forte hausse du nombre de demandes en fixation de loyer au cours des quatre dernières années.
- En ce qui a trait au volume d'activités, le Tribunal a tenu 85 461 audiences et rendu 46 466 décisions, en hausse par rapport à l'exercice précédent où 78 642 audiences avaient été tenues et 44 992 décisions avaient été rendues.
- Le service de renseignement téléphonique du Tribunal a permis de répondre à 115 742 appels de citoyens en quête d'information sur leurs droits et obligations en 2024-2025.

2 LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2026

Sommaire des résultats 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2026

Enjeu stratégique 1 : Des services accessibles et modernes

Orientation 1 : Assurer la gestion efficiente des dossiers par le Tribunal

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	Délai pour obtenir une première audience (en mois)			6
	Fixation et révision	7,5	9,2	
	Non-paiement de loyer	1,5	2,1	
	Causes civiles urgentes	1,5	2	
	Causes civiles prioritaires	4	6,6	
	Causes civiles générales	5	8,6	
1.2 Poursuivre les efforts d'optimisation des processus de mise au rôle	Pourcentage des méthodes de travail du Service de la mise au rôle révisées	60 % des méthodes de travail révisées	85 %	7
	Taux de remise pour encombrement	2 %	2,3 %	7

Orientation 2 : Offrir des services d'information diversifiés et de qualité

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
2.1 Poursuivre les efforts d'optimisation des services traditionnels d'information	Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	17	18,39	8
	Proportion de clients ayant attendu moins de vingt minutes au comptoir	95 %	90 %	8
	Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables	97 %	63 %	8
	Pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité	50 %	71 %	9
	Nombre de sujets ajoutés au système interactif d'information téléphonique	2	2	9
2.2 Diversifier les moyens utilisés par le Tribunal pour informer les locateurs et les locataires de leurs droits et obligations et mettre en lumière cette offre de services auprès de la population	Révision de la politique organisationnelle de communication	30 juin 2024	Réalisé	9
	Offrir douze séances d'information ou plus aux publics cibles	Réalisé	Réalisé	10
	Mise en ligne d'un bulletin d'information périodique sur le droit du logement	31 mars 2025	Réalisé	10

Objectifs	Indicateurs		Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
2.3 Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information	Implantation d'un système automatisé de rappel de rendez-vous	Service de renseignements	-	-	10
		Service de conciliation	31 mars 2025	Réalisé	10
		Activités du Tribunal	-	-	10
	Mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation		-	-	11

Enjeu stratégique 2 : Un milieu de travail stimulant et propice au développement

Orientation 3 : Soutenir et mobiliser les membres de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
3.1 Bonifier les mesures d'intégration, de valorisation et de développement des membres du personnel pour mettre en lumière les talents et assurer une prestation de services de la plus haute qualité	Élaboration et mise en œuvre d'un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail	75 % du personnel	100 %	11
	Élaboration d'une politique de gestion des compétences	30 juin 2024	Réalisé	11
	Pourcentage du personnel ayant bénéficié de formations	100 %	100 %	12
3.2 Implanter des mesures favorisant le sentiment d'appartenance et l'engagement des membres du personnel	Création d'une section dédiée aux nouveaux employés sur l'intranet organisationnel	31 mars 2025	Réalisé	12
	Révision annuelle du plan d'action sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel	Réalisé	Réalisé	12

Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2026

Enjeu stratégique 1 : Des services accessibles et modernes

Orientation 1 : Assurer la gestion efficiente des dossiers par le Tribunal

Objectif 1.1 : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

Contexte lié à l'objectif

Afin de continuer de répondre avec célérité aux besoins de la population, le Tribunal s'est doté de cibles ambitieuses à son Plan stratégique 2023-2026 en ce qui concerne le délai moyen pour une première audience. Le volume historiquement élevé de demandes introduites en 2024-2025 pour une seconde année consécutive et le difficile contexte dans lequel se trouve le marché locatif continueront toutefois à exercer une importante pression sur les activités du Tribunal au cours des prochaines années.

Indicateur : Délai moyen pour obtenir une première audience (en mois)

Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et la première audience. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du Tribunal puisque, d'une part, il est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement tributaire des processus mis en place et des ressources déployées par le Tribunal pour entendre les demandes. Après la fixation d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

Catégorie de cause		2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Non-paiement du loyer	Cibles	1,5	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,8	1,7	2,1	-
Fixation et révision	Cibles	8	7,8	7,5	7,5
	Résultats	7,1	6,9	9,2	-
Causes civiles urgentes	Cibles	1,5	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,8	1,9	2	-
Causes civiles prioritaires	Cibles	6,5	4	4	4
	Résultats	3,9	5,8	6,6	-
Causes civiles générales	Cibles	10	5	5	5
	Résultats	4,7	6,4	8,6	-

	Non-paiement du loyer	Fixation et révision	Causes civiles urgentes	Causes civiles prioritaires	Causes civiles générales
2024-2025 - Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	2	8,7	1,8	5,9	7,6

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, a légèrement augmenté, passant de 3 mois en 2023-2024 à 3,9 mois en 2024-2025.

- Le nombre de demandes introduites en 2024-2025 a atteint, pour une seconde année consécutive, un niveau record depuis 1990-1991. Ce volume exerce une pression considérable qui affecte les délais de l'ensemble des catégories de demandes. Bien que les résultats demeurent relativement près des cibles pour le moment, une tendance à la hausse est notée, laquelle pourrait se maintenir dans les prochaines années considérant le nombre de demandes de plus en plus important à traiter, et ce, en dépit des efforts déployés pour atténuer les effets de celui-ci notamment en matière d'optimisation des rôles d'audience, de gestion proactive et stratégique des ressources et de promotion du service de conciliation.

Objectif 1.2 : Poursuivre les efforts d'optimisation des processus de mise au rôle

Contexte lié à l'objectif

L'atteinte de cet objectif est mesurée par le taux de révision des méthodes de travail au sein du Service de la mise au rôle. À terme, 100 % des méthodes de travail auront été révisées, notamment afin d'optimiser l'utilisation du temps d'audience disponible.

Indicateur : Pourcentage des méthodes de travail révisées au Service de la mise au rôle

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	30 % des méthodes de travail révisées	60 % des méthodes de travail révisées	100 % des méthodes de travail révisées
Résultats	-	35 %	85 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Le Tribunal s'est engagé dans un exercice continu d'optimisation de ses processus de mise au rôle et d'organisation des audiences. Au terme de l'exercice 2024-2025, 85 % des méthodes de travail rattachées à ce secteur d'activités ont fait l'objet d'une révision.

Indicateur : Taux de remise pour encombrement

Le taux de remise pour encombrement représente la proportion des demandes ayant fait l'objet d'une remise pour encombrement au jour de l'audition. Ce type de remise est appliqué lorsque le membre du Tribunal n'a pas suffisamment de temps, lors de son rôle, pour entendre la demande et doit en conséquence remettre l'audition à une date ultérieure. Bien que des mesures soient déjà appliquées afin de minimiser ce type de remise, dont le rééquilibrage quotidien des rôles entre les membres, le Tribunal entend accentuer ses efforts en vue de l'optimisation des rôles d'audience.

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	2 %	2 %	2 %
Résultats	1,6 %	1,5 %	2,3 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- 1 939 audiences ont été remises pour insuffisance de temps sur un total de 85 461 audiences tenues au cours de l'exercice, ce qui représente un taux de 2,3 % de remises pour encombrement.
- Comme le Tribunal doit à la fois appliquer un barème de surconvocation afin de maximiser le temps d'audience disponible et à la fois accorder le temps nécessaire à chacune des parties pour se faire entendre au jour de l'audience, un certain taux de remise pour encombrement est inévitable.
- Les différentes mesures visant à planifier de manière optimale des rôles d'audience permettent de réduire le taux de remises pour encombrement des rôles. Toutefois, d'autres facteurs hors du contrôle du Tribunal influent également sur celui-ci, dont le temps d'audience requis par les parties, l'ampleur et la nature de la preuve présentée et les particularités relatives à chaque dossier.

Orientation 2 : Offrir des services d'information diversifiés et de qualité

Objectif 2.1 : Poursuivre les efforts d'optimisation des services traditionnels d'information

Contexte lié à l'objectif

Bien que les citoyens se soient davantage tournés vers les services en ligne au cours des dernières années, le Service de renseignements téléphonique du Tribunal demeure essentiel pour une certaine partie de la population. Les ressources dont dispose le Tribunal pour assurer l'ensemble de ses modes de prestation de service s'avèrent toutefois limitées et le nombre de demandes introduites devant le Tribunal ne cesse d'augmenter. L'optimisation des processus est donc essentielle afin d'assurer l'offre de services de qualité.

Indicateur : Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	9	18	17	16
Résultats	18,5	17,9	18,39	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Le temps d'attente pour joindre le service de renseignements téléphonique du Tribunal a légèrement augmenté en 2024-2025 alors que le nombre d'appels reçus a significativement augmenté de 10,6 % au cours de la dernière année, s'établissant à 1 407 085 appels. L'augmentation de la demande auprès du service téléphonique est conséquente avec celle du nombre de demandes introduites devant le Tribunal.
- L'implantation d'un service de rappel téléphonique, la création d'une équipe dédiée au traitement des demandes en ligne et un ensemble d'autres mesures énoncées au plan d'action du Tribunal ont été successivement mises en place depuis l'automne 2024 afin d'améliorer l'accessibilité et le temps d'attente sur le service téléphonique du Tribunal. Le Tribunal continue par ailleurs d'optimiser ses processus et de mettre à profit les technologies de l'information à ces fins.
- Des ressources supplémentaires ont été accordées au Tribunal dans le cadre de la mise à jour économique de l'automne 2024. Cette somme de 6,2 millions de dollars est toutefois répartie sur trois ans à compter de l'exercice 2025-2026 et n'a donc pas d'incidence sur les résultats présentés au présent rapport.

Indicateur : Proportion de clients ayant attendu moins de vingt minutes au comptoir

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	90 %	95 %	95 %
Résultats	95,3 %	87,1 %	90 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- En 2024-2025, le résultat obtenu pour cet indicateur est sous la cible, à 90 %, mais s'est amélioré comparativement au dernier exercice financier. Ce résultat s'explique notamment par les difficultés de recrutement dans certaines régions et l'offre de services sans rendez-vous pour les matières urgentes. Les citoyens qui se présentent sans rendez-vous doivent parfois attendre qu'un membre du personnel se libère, ce qui influe sur le délai d'attente au comptoir. De même, le personnel s'assure de prendre le temps de bien répondre à l'ensemble des questions des citoyens et il arrive donc que la durée d'une entrevue excède légèrement le temps prévu.

Indicateur : Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	80 %	97 %	97 %	97 %
Résultats	98,3 %	69,1 %	63 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Le taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables était de 63 % en 2024-2025. Ce résultat s'explique par une hausse de 6,9 % du volume de correspondances numériques reçues, lequel est passé de 234 736 correspondances en 2023-2024 à 250 856 correspondances en 2024-2025, ainsi que par la mise en priorité du service téléphonique, en l'absence d'effectifs supplémentaires, afin de répondre aux préoccupations du Protecteur du citoyen.

Indicateur : Pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	30 %	50 %	100 %
Résultats	-	40 %	71 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- En 2024-2025, des mécanismes élaborés de contrôle de la qualité ont été implantés au sein des services de la numérisation et du traitement des demandes en ligne, ce qui porte le pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité au sein de la Direction des services aux citoyens à 71 %.

Indicateur : Nombre de sujets ajoutés au système interactif d'information téléphonique

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	2	2	2
Résultats	-	2	2	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- En 2024-2025, le contenu du service d'information automatisé a été bonifié par l'ajout de deux nouveaux sujets d'intérêt, à savoir le dépôt de loyer et les travaux majeurs dans le logement. Ce contenu est accessible à toute heure du jour ou de la nuit par les citoyens en quête d'information générale en lien avec leur situation.

Objectif 2.2 : Diversifier les moyens utilisés par le Tribunal pour informer les locataires et les locataires de leurs droits et obligations et mettre en lumière cette offre de services auprès de la population

Contexte lié à l'objectif

En adoptant des modes de communication plus actuels et mieux ciblés, le Tribunal a pour objectif d'informer davantage et plus efficacement les citoyens de leurs droits et obligations.

Indicateur : Révision de la politique organisationnelle de communication

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	30 juin 2024	-
Résultats	-	-	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- La mise à jour de la politique de communication du Tribunal a été diffusée le 26 juin 2024.

Indicateur : Offrir douze séances d'information ou plus aux publics cibles

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Résultats	-	Réalisé	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Quinze webinaires portant sur différents sujets d'actualité en droit du logement ont été offerts par le Tribunal. L'inscription à ces webinaires se fait à même la page d'accueil de son site Web. Le Tribunal a également offert diverses séances d'information élaborées à la demande d'intervenants et de groupes intéressés par le droit du logement au cours de cette période.

Indicateur : Mise en ligne d'un bulletin d'information périodique sur le droit du logement

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	31 mars 2025	-
Résultats	-	-	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- L'infolettre externe du Tribunal a été lancée le 13 février 2025. Intitulée « Le Tribunal vous informe », cette infolettre permet déjà à plus de 750 abonnés de recevoir de l'information sur les développements récents en droit du logement et les activités du Tribunal directement dans leur boîte courriel.

Objectif 2.3 : Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information**Contexte lié à l'objectif**

Les nouvelles technologies peuvent apporter un soutien important aux équipes opérationnelles et permettre de mieux répondre aux besoins des citoyens. L'optimisation des processus de travail et l'automatisation des tâches sont devenues essentielles en contexte de pénurie de main-d'œuvre et de recherche d'une plus grande efficacité.

Indicateur : Implantation d'un système automatisé de rappel de rendez-vous

		2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Service de renseignements	Cibles	-	31 mars 2024	-	-
	Résultats	-	Réalisé	-	-
Service de conciliation	Cibles	-	-	31 mars 2025	-
	Résultats	-	-	Réalisé	-
Activités du Tribunal	Cibles	-	-	-	31 mars 2026
	Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Un système automatisé de rappel a été implanté au sein du Service de conciliation le 5 avril 2024. Ce système permet aux citoyens de recevoir un rappel par courriel en prévision d'une séance de conciliation.

Indicateur : Mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	-	31 mars 2026
Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Aucun résultat n'était attendu en 2024-2025.

Enjeu stratégique 2 : Un milieu de travail stimulant et propice au développement**Orientation 3 : Soutenir et mobiliser les membres de l'organisation**

Objectif 3.1 : Bonifier les mesures d'intégration, de valorisation et de développement des membres du personnel pour mettre en lumière les talents et assurer une prestation de services de la plus haute qualité

Contexte lié à l'objectif

L'accueil, l'intégration et le développement des compétences du personnel sont des facteurs clés en matière de compétence, de bien-être au travail et de rétention du personnel. Le Tribunal entend implanter un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail pour tous les membres de l'organisation, lequel tiendra compte des meilleures pratiques en matière d'accueil et d'accompagnement.

L'implantation d'une politique de gestion des compétences et l'offre d'un milieu favorisant le développement des connaissances sont par ailleurs des mesures qui permettent d'offrir un environnement de travail mobilisant tout en assurant la qualité des services offerts aux citoyens.

Indicateur : Élaboration et mise en œuvre d'un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	50 % du personnel	75 % du personnel	100 % du personnel
Résultats	-	67 %	100 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Un plan d'accueil et d'intégration organisationnel a été implanté le 25 mars 2025. En plus de ce plan, le Tribunal a procédé à la révision de la documentation d'accueil et des outils offerts aux gestionnaires afin de faciliter l'intégration du personnel. Un guide de l'employé a également été élaboré, lequel s'avère être un précieux outil de référence, tant pour les nouveaux employés que pour ceux déjà en poste. Le plan d'accueil et d'intégration organisationnel uniformise et bonifie les pratiques d'accueil et d'intégration au sein du Tribunal et s'ajoute aux plans d'intégration personnalisés développés par les gestionnaires.

Indicateur : Élaboration d'une politique de gestion des compétences

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	30 juin 2024	-
Résultats	-	-	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- La nouvelle politique de gestion des compétences du Tribunal a été diffusée le 21 juin 2024.

Indicateur : Pourcentage du personnel ayant bénéficié de formations

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	100 %	100 %	100 %
Résultats	-	100 %	100 %	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Encore cette année, les membres et le personnel du Tribunal ont bénéficié de formations pertinentes à leur secteur d'activités, notamment eu égard aux plus récentes modifications législatives. Tous sont également assujettis à un programme annuel de formation obligatoire en matière de cybersécurité.

Objectif 3.2 : Implanter des mesures favorisant le sentiment d'appartenance et l'engagement des membres du personnel**Contexte lié à l'objectif**

Le Tribunal entend poursuivre les efforts amorcés dans le cadre de son plan stratégique 2020-2023 afin de consolider la culture de reconnaissance au sein de l'organisation et d'offrir un milieu de travail qui incite à l'engagement.

Indicateur : Création d'une section dédiée aux nouveaux employés sur l'intranet organisationnel

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	31 mars 2025	-
Résultats	-	-	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Un site d'accueil dédié aux nouveaux employés a été lancé le 25 mars 2025. Conçu selon la marque employeur du Tribunal, le site est accessible aux nouveaux employés dès la confirmation de leur embauche afin de leur permettre de se familiariser avec leur nouvel environnement de travail avant même leur entrée en fonction.

Indicateur : Révision annuelle du plan d'action sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Résultats	-	Réalisé	Réalisé	-

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

- Le plan d'action 2024-2025 a été diffusé le 11 juillet 2024.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Date d'entrée en vigueur de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens : 22 mars 2024

Traitement de votre demande au Tribunal

Engagement	Indicateur	Résultats 2023-2024	Cible	Résultats 2024-2025
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Fixation et révision	6,9	7,5	9,2
	Non-paiement de loyer	1,7	1,5	2,1
	Causes civiles urgentes	1,9	1,5	2
	Causes civiles prioritaires	5,8	4	6,6
	Causes civiles générales	6,4	5	8,6

Services de renseignements

Engagement	Indicateur	Résultats 2023-2024	Cible	Résultats 2024-2025
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre notre Service de renseignements (en minutes)	Temps moyen d'attente	17,90	17	18,39
À nos bureaux, rencontrer notre Service de renseignements dans un délai de moins de 20 minutes	Taux d'atteinte	87,1 %	95 %	90 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de deux jours ouvrables	Taux d'atteinte	69,1 %	97 %	63 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables	Taux d'atteinte	100 %	100 %	100 %

Plainte à l'égard de nos services

Engagement	Indicateur	Résultats 2023-2024	Cible prévue par la DSC	Résultats 2024-2025
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	Taux d'atteinte	97,8 %	80 %	96,9 %

Suivi des plaintes

Le Tribunal accorde la plus haute importance à la qualité des services qu'il rend aux citoyens. Les plaintes et les commentaires formulés par ceux-ci contribuent à l'amélioration continue de la prestation de service offerte.

Une plainte est définie comme la manifestation de toute insatisfaction à l'égard des services rendus par le Tribunal, quelle qu'en soit la source. Le traitement des plaintes déontologiques à l'égard des membres et des greffiers spéciaux relève toutefois du Conseil de la justice administrative.

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement à un engagement à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du Tribunal ou à une norme d'usage en matière de services aux citoyens qui nécessite l'apport d'un correctif.

Au cours de l'exercice 2024-2025, le Tribunal a reçu 489 plaintes. De ce nombre, 208 plaintes ont été jugées fondées, 224 plaintes ont été jugées non fondées et 61 ont été identifiées comme relevant d'une autre instance ou de l'exercice de recours légaux. Enfin, deux plaintes ont reçu un traitement neutre en raison de l'insuffisance de l'information disponible ou de leur interruption par le plaignant.

Motifs	Fondées	Non fondées	Traitement neutre	En traitement	Total
Délai de mise au rôle	18	23	0	0	41
Déroulement de l'audition (volet administratif)	3	24	0	0	27
Comportement d'un employé	5	8	0	0	13
Procédures administratives	133	115	0	0	248
Langue	1	3	0	0	4
Services à la clientèle	22	33	0	0	55
Services à la clientèle - Internet	4	4	0	0	8
Services à la clientèle - Accessibilité au service téléphonique	12	3	1	0	16
Services à la clientèle - Logistique de bureau	0	0	0	0	0
Autres	4	11	1	0	16
Total	202	224	2	0	428

Plaintes qui ne relèvent pas du Bureau des plaintes (Plaintes pour lesquelles des recours légaux peuvent être exercés, ou qui relèvent du Conseil de la justice administrative ou du législateur)	
Comportement d'un adjudicateur	14
Délai pour rendre une décision	29
Insatisfaction de la décision	13
Lois et règlements rattachés à la compétence du Tribunal	5
Lois et règlements d'autres ministères et organismes	0
Total	61

2.3 Plan d'action découlant des recommandations du Protecteur du citoyen et suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique

Sommaire des résultats des engagements concernant le plan d'action du Tribunal à l'égard de ses services de renseignements

Date d'entrée en vigueur du plan d'action : 31 octobre 2024

Objet	Objectif	Action	Cible	Résultats 2024-2025
Système de réponse vocale interactive (RVI)	Connaître davantage les habitudes et les besoins des utilisateurs du système RVI	1. Intégrer un sondage automatisé après l'écoute de chaque capsule au système RVI	31 mars 2025	Réalisé
		2. Offrir un questionnaire de rétroaction aux citoyens suivant leur rendez-vous avec le Service de renseignements du Tribunal	15 décembre 2024	Réalisé
		3. Analyser l'information de rétroaction obtenue, identifier des solutions pour améliorer l'expérience citoyen et en faire rapport au Bureau de la présidence	Premier rapport dans les 60 jours de la mise en œuvre, rapports trimestriels par la suite	Réalisé

Objet	Objectif	Action	Cible	Résultats 2024-2025
Système de réponse vocale interactive (RVI) (suite)	Adapter l'information aux besoins immédiats des citoyens	4. Retirer les messages introductifs à l'entrée du système RVI	s.o. (réalisé au dépôt du plan)	Réalisé
		5. Ajouter un bref message concernant les motifs permettant d'être reçu sans rendez-vous	15 novembre 2024	Réalisé
		6. Permettre au citoyen de faire le 0 pour joindre directement la file d'attente pour parler aux techniciens alors qu'il consulte le système RVI	s.o. (réalisé au dépôt du plan)	Réalisé
		7. Analyser l'opportunité d'offrir l'option de rappel dès l'entrée dans le système RVI plutôt qu'une fois dans la file d'attente	31 mars 2025	Réalisé Analyse défavorable – Le Tribunal n'a pas actuellement la capacité de mettre en œuvre cette mesure tout en assurant un niveau de service suffisant
Prise de rendez-vous	Faciliter le processus de prise de rendez-vous via le service téléphonique	8. Analyser la possibilité d'intégrer une option de prise de rendez-vous automatisée à même le système RVI	31 mars 2025	Réalisé La prise de rendez-vous sera intégrée lors de la migration vers un nouveau système de réponse vocale interactif
Questions en ligne	Optimiser le service de réponse aux questions en ligne	9. Offrir un assistant virtuel sur le site Web du Tribunal	31 mars 2025	Instruction générale du MCN visant la suspension des projets d'assistants virtuels s'appuyant sur l'intelligence artificielle générative (13 mars 2025) Mesure alternative mise en place : Demandes en ligne assistées (action 17)

Objet	Objectif	Action	Cible	Résultats 2024-2025
Ressources disponibles	Optimisation des processus de travail afin de dégager des ressources (Développement de solutions informatiques ciblées pour réduire les tâches sans valeurs ajoutées)	10. Analyse relative à l'implantation d'une solution permettant de simplifier le traitement administratif des documents déposés par la clientèle	31 décembre 2024	Réalisé Solution implantée le 19 décembre 2024
		11. Permettre le transfert automatisé des amendements au Service de la correspondance	31 décembre 2024	Réalisé
		12. Préciser la liste déroulante offerte pour la transmission de documents en ligne	31 décembre 2024	Réalisé
		13. Offrir un service en ligne de récupération des pièces déposées à l'audience	30 juin 2025	Réalisé
Système de réponse vocale interactive (RVI)	Amélioration de l'expérience citoyenne (service téléphonique)	14. Implantation d'une option permettant d'être rappelé plutôt que d'attendre en file téléphonique	S.O. (réalisé au dépôt du plan)	Réalisé Avril 2024
Ressources disponibles	Optimisation des processus de travail afin de dégager des ressources	15. Création d'une équipe dédiée au traitement des demandes en ligne	S.O. (réalisé au dépôt du plan)	Réalisé Automne 2024
Prise de rendez-vous	Amélioration de l'expérience citoyenne (services en personne)	16. Ajout d'une liste déroulante au formulaire de prise de rendez-vous permettant au citoyen d'identifier le motif de son rendez-vous	S.O. (réalisé au dépôt du plan)	Réalisé 19 décembre 2024
Services en ligne	Amélioration des outils Web Accompagnement de la clientèle	17. Implantation d'un service de demandes en ligne assistées	15 mai 2025	Réalisé

Objet	Objectif	Action	Cible	Résultats 2024-2025
Gouvernance	Connaître davantage les habitudes et les besoins des utilisateurs du système RVI	18. Création d'un comité sur l'expérience citoyen	30 juin 2025	Réalisé
Services en personne	Amélioration de l'expérience citoyenne	19. Optimisation du processus de demande de repiquage et de transcription	31 mars 2026	En cours
Gouvernance	Indicateurs de gestion	20. Ajout de nouveaux indicateurs rattachés à l'expérience citoyen au rapport mensuel de gestion	31 mai 2025	Réalisé

Sommaire des résultats concernant les recommandations de la CAP à l'automne 2024

Recommandation 1.1

Que le Tribunal transmette sans délai à la Commission de l'administration publique une copie du plan d'action et le calendrier de suivi des échéanciers préparé à la suite de la recommandation du Protecteur du citoyen.

Indicateur : Transmission à la CAP du plan d'action sur le service téléphonique

Le plan d'action préparé à la suite des recommandations du Protecteur du citoyen a été transmis à la Commission de l'administration publique le 21 novembre 2024.

Recommandation 1.2

Que le Tribunal se dote d'indicateurs de satisfaction de sa clientèle, notamment concernant les informations fournies par les systèmes automatisés (téléphoniques et Web), la facilité d'accès aux services et le traitement des demandes; qu'il fasse état de ces démarches à la Commission d'ici le 30 avril 2025, puis annuellement dans son rapport annuel de gestion.

Indicateur	Service	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025
Taux de satisfaction globale	Rendez-vous au comptoir	75 % de réponses neutres ou favorables	85 %
Accès à un rendez-vous au bureau le plus près de leur domicile	Rendez-vous au comptoir	75 % de réponses neutres ou favorables	91 %
Satisfaction à l'égard du respect et de la courtoisie	Rendez-vous au comptoir	80 % de réponses neutres ou favorables	95 %
Taux global de satisfaction quant à l'utilité des messages d'information RVI	Service téléphonique	75 % de réponses neutres ou favorables	75 %
Taux global de satisfaction des services en ligne	Site Web	75 % de réponses favorables	80 %

La Commission de l'administration publique a été informée le 28 avril 2025 des nouveaux indicateurs de gestion adoptés par le Tribunal.

Le sondage de satisfaction suivant un rendez-vous en personne a été lancé le 15 décembre 2024. Les résultats présentés reflètent donc les réponses reçues au cours de la période du 15 décembre 2024 au 31 mars 2025.

Le sondage de satisfaction quant à l'utilité des messages d'information diffusé sur le système de réponse vocale interactive du Tribunal a été lancé le 24 mars 2025. Les résultats présentés reflètent donc les réponses reçues au cours de la période du 24 mars 2025 au 31 mars 2025.

Le sondage de satisfaction à l'égard de services offerts en ligne est offert depuis juin 2022. Les résultats présentés reflètent donc les réponses reçues au cours de la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Recommandation 1.3

Que le Tribunal fasse état de ses démarches d'étalonnage de son service d'information, de la ventilation des plaintes par motif ainsi que des motifs des départs volontaires dans ses prochains rapports annuels de gestion.

Indicateur : Démarches d'étalonnage

Les gestionnaires de la Direction des services aux citoyens et de la Direction générale du soutien aux activités du Tribunal et des services aux citoyens participent à des ateliers de codéveloppement dont l'objet est notamment d'échanger sur les bonnes pratiques applicables en matière de performance organisationnelle et sur l'identification de solutions novatrices eu égard à certaines problématiques, dont celles rattachées au service à la clientèle, par la mise en commun des diverses expériences des pairs qui en sont membres. Cela étant, notre organisme est le seul tribunal administratif québécois qui maintient également un service téléphonique dédié à offrir de l'information juridique, avec toute les contraintes et les limites que cela lui impose en termes de neutralité et d'objectivité. Il lui est donc difficile d'identifier des comparables de performance significatifs, d'autant plus considérant le peu de données diffusées par les quelques organismes publics à volumétrie similaire. Le Tribunal effectue le suivi quotidien de l'évolution de la performance de son service téléphonique, se fixe des objectifs et veille à la mise en commun des méthodes interne de gestion efficiente des ressources afin d'améliorer l'accessibilité à ses lignes téléphoniques, s'inspirant ainsi également des principes d'étalonnage interne.

Par ailleurs, le Tribunal est membre d'un comité pancanadien regroupant les diverses autorités décisionnelles en matière de location résidentielle et il effectue une veille continue des développements dans le domaine de l'habitation aussi bien au Canada qu'ailleurs. Le président du Tribunal est par ailleurs membre du Regroupement des présidents des tribunaux administratifs du Québec.

Indicateur : Ventilation des plaintes par motif

La ventilation des plaintes par motif est présentée à la page 14 du présent rapport annuel de gestion.

Indicateur : Motifs des départs volontaires

La ventilation des motifs de départ volontaire est présentée à la page 21 du présent rapport annuel de gestion.

Recommandation 1.4 :

Que le Tribunal mette à jour son plan stratégique 2023-2026 afin qu'il utilise les indicateurs de gestion modifiés ou mis sur pied dans le cadre du plan d'action préparé à la suite de la recommandation du Protecteur du citoyen et en suivi du présent rapport.

Le Tribunal n'apportera aucune modification à son plan stratégique 2023-2026, ce dernier venant à échéance le 31 mars 2026.

Comme présenté à la section relative à la recommandation 1.2, le Tribunal s'est toutefois fixé des cibles pour chacun de ses nouveaux indicateurs de gestion et en effectue le suivi mensuellement.

3 LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteurs d'activité	2023-2024	2024-2025	Écart
Renseignement	83	82	-1
Adjudication	107	105	-2
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	77	77	0
Administration et activités stratégiques	5	9	+4
Total*	272	273	+1

*Les membres à temps plein du Tribunal sont pris en compte dans le calcul de l'effectif.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	1,12	1,53	1,06

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023	2024
Cadre	4,81	2,97	2,08
Professionnel	0,59	3,79	1,76
Fonctionnaire	1,84	3,65	2,08
Total ¹	1,88	3,53	2,03

¹ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Somme allouée par personne

	2022	2023	2024
Somme allouée par personne ¹	1 181,74	1 453,94	875,97

¹ Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents, excluant les titulaires d'un emploi supérieur), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	Nombre 2022-2023	Taux 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux 2024-2025	Taux de la fonction publique ² 2024-2025
Retraite	7	4 %	4	2,2 %	8	4,3 %	2 %
Démission	10	5,8 %	9	4,9 %	11	5,9 %	3,1 %
Mutation de sortie	30	17,3 %	19	10,3 %	9	4,8 %	3,8 %
Total - Départ volontaire ¹	47	27,1 %	32	17,4 %	28	14,9 %	9 %
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	173	s. o.	184	s. o.	188	s. o.	s. o.

¹ Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.

² Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise² : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 30 septembre 2024

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2024
11	9

² Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation qui ne sont pas visés par le plan.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteurs d'activités

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹ (k\$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ² (k\$) (2)	Écart (k\$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ³ (k\$) (4)
Rémunération	24 321,8	29 904,6	5 582,8	28 004,3
Fonctionnement	6 651,4	7 766,6	1 115,2	7 792,5
Total	30 973,2	37 671,2	6 698,0	35 796,8

¹ Budget de dépenses 2024-2025, incluant les mesures du budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.

² Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

³ Comptes publics 2023-2024.

Les dépenses du Tribunal pour l'exercice terminé le 31 mars 2025 s'élèvent à 37 671 213 \$. La rémunération se chiffre à 29 904 648 \$ et représente 79,4 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des membres du Tribunal lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 7 766 565 \$, dont une somme de 3 628 257 \$ (46,7 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que le Tribunal compte 26 bureaux et 4 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'il tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 722 745 \$, soit 9,3 % des dépenses de fonctionnement. Notons que les différents frais afférents au courrier postal sont désormais présentés sous le même poste comptable.

Par ailleurs, les revenus de tarification du Tribunal s'élèvent à 8 082 427 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable du Tribunal, celui-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, le Tribunal est autorisé à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2024-2025, ces revenus ont atteint 5 482 427 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Conformément à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, ainsi que des règles qui s'y rapportent, le Tribunal a déposé le 15 juin 2024 son Plan de transformation numérique 2023-2027.

Sommaire des réalisations annuelles

Plan de transformation numérique 2023-2027	Réalisations en 2024-2025
<u>Initiative 1</u> Réaliser des travaux de modernisation et d'automatisation de fonctions du système de mission SISTA (systèmes intégrés de services pour les tribunaux administratifs) utilisé au Tribunal	Ce projet est reporté et débutera en 2027-2028.

Plan de transformation numérique 2023-2027	Réalisations en 2024-2025
<u>Initiative 2</u> Réviser les méthodes de travail du Service de la mise au rôle (volet transformation numérique)	La collecte d'information et des besoins est en cours.
<u>Initiative 3</u> Étudier l'option de rappel qui permet aux citoyens de demander un appel téléphonique si aucun préposé aux renseignements n'est disponible plutôt que de demeurer dans la file d'attente	En 2023-2024, un service de rappel a été instauré pour les citoyens ne pouvant être immédiatement mis en communication avec un agent, assurant ainsi une réponse même en période de forte affluence. Grâce à l'outil de gestion des appels, nous adaptons automatiquement l'accès au service de rappel en fonction des coordonnées laissées par le citoyen en file d'attente, de la charge de travail et du nombre de techniciens disponibles, garantissant ainsi un service à la clientèle optimal en fonction des paramètres applicables. L'initiative s'est ainsi terminée en 2023-2024.
<u>Initiative 4</u> Bonifier le système interactif d'information téléphonique en ajoutant de nouveaux sujets au répertoire existant	En 2023-2024, les premiers ajouts ont été effectués et deux autres sujets ont été ajoutés en 2024-2025.
<u>Initiative 5</u> Étudier la possibilité d'implanter un outil d'intelligence artificielle qui répondra aux demandes d'information des citoyens en temps réel par le biais du site Web	Une analyse a été faite en 2024-2025 et un projet pilote amorcé dans une équipe interne. Instruction générale du MCN visant la suspension des projets d'assistants virtuels s'appuyant sur l'intelligence artificielle générative (13 mars 2025).
<u>Initiative 6</u> Mettre en ligne des bulletins périodiques d'information sur des sujets d'actualité reliés au droit du logement et des activités du Tribunal	L'infolettre externe du Tribunal a été lancée en 2024-2025.
<u>Initiative 7</u> Implanter un système automatisé de rappel de rendez-vous • Service de renseignements aux citoyens • Service de conciliation • Activités du Tribunal	Un système automatisé de rappel de rendez-vous par courriel a été implanté pour le Service de renseignements aux citoyens du Tribunal en 2023-2024 et pour le Service de conciliation en 2024-2025.
<u>Initiative 8</u> Implanter un nouveau système de gestion électronique des documents (GED) • Produit sélectionné • Procéder à l'implantation • Former le personnel pour l'utilisation	L'implantation du nouveau produit de gestion électronique des documents est terminée et les principaux utilisateurs ont été formés.
<u>Initiative 9</u> Automatiser l'expédition de la correspondance autre que les décisions en développant un système d'envoi par courriel	En 2024-2025, des rencontres ont eu lieu pour adresser les enjeux dont le règlement est nécessaire afin de poursuivre les travaux.

Plan de transformation numérique 2023-2027	Réalisations en 2024-2025
<u>Initiative 10</u> Développer un mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation	En 2024-2025, une solution a été implantée pour automatiser les réponses aux offres de conciliation.
<u>Initiative 11</u> Poursuivre les travaux d'automatisation des demandes en ligne déposées via le site Web	En 2024-2025, des améliorations ont été apportées pour faciliter le dépôt des demandes en ligne par les citoyens, dont : • l'ajout d'une nouvelle demande assistée « demande liée à l'état du logement » basée sur des questions-réponses conditionnelles pour orienter adéquatement le citoyen selon sa situation; • l'ajout de quatre types de demandes (Indemnité de relocalisation et dommages, diminution de loyer, rétractation, résiliation de bail à la demande du locataire); la mise en place de mesures de contrôle renforcées (double validation par courriel, vérification postale, numéro de téléphone, vérification de dates).
<u>Initiative 12</u> Compléter la refonte du portail intranet	Le projet débutera en 2025-2026.

Valeur induite par les ressources informationnelles sur la performance organisationnelle

Les tableaux suivants présentent la contribution des ressources informationnelles à la réalisation des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2023-2026.

Orientation 1 Assurer la gestion efficiente des dossiers par le Tribunal	
Objectifs	Contribution des RI
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	• Entretien et évolution du système de mission, dont l'automatisation du dépôt des documents transmis par les citoyens, l'amélioration du panier de tâches et l'acheminement automatisé de certains types de documents pour en accélérer le traitement. • Entretien et amélioration du système de mission, dont l'automatisation de l'envoi des avis de convocation pour les audiences entièrement virtuelles et remplacement de l'outil de génération de rapports par un logiciel libre gratuit. • Ajout des rendez-vous téléphoniques dans l'application de prise des rendez-vous afin de générer automatiquement des statistiques sur ces derniers. • Mise en place d'un système de tri des documents reçus et détectant automatiquement les cas urgents. • Mise en place d'un système qui facilite le traitement des demandes introduites au Tribunal.
Poursuivre les efforts d'optimisation des processus de mise au rôle	• Mise à jour des processus et des méthodes de travail de mise au rôle. • Entretien et amélioration du système de mission, dont l'ajout d'un nouveau type d'audience (appel du rôle provisoire), d'une fonctionnalité permettant de visualiser plus facilement les non-disponibilités des intervenants, ainsi que la création du bureau du Grand Nord à des fins de suivi. • Entretien et amélioration du système de mission, dont l'amélioration du traitement des audiences virtuelles.

Orientation 2 Offrir des services d'information diversifiés et de qualité	
Objectifs	Contribution des RI
Poursuivre les efforts d'optimisation des services traditionnels d'information	- Optimisation du processus de conciliation, par la collecte du consentement de la partie demanderesse dès le dépôt de la demande, ainsi que par la modification des formulaires et des correspondances. - Amélioration du formulaire de transmission de documents, dont l'envoi groupé de documents, le pré remplissage des informations, la conservation des données en cas de changement de langue, des nouvelles validations. - Autres améliorations des services en ligne, dont l'ajout d'un outil de gestion des témoins sur le site Web en respect de la loi 25. - Mise en place d'une option de rappel qui permet aux citoyens de demander d'être rappelés si aucun technicien n'est disponible plutôt que de demeurer dans la file d'attente.
Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information	- Automatisation des demandes de remboursement. - Mise en place d'un outil de suivi des transmissions de documents permettant d'effectuer des recherches avancées selon divers critères (nom, numéro de dossier, type de document, etc.). - Automatisation de certaines tâches effectuées par les préposés à la saisie. - Amélioration du processus de tri des correspondances en intégrant des fonctionnalités permettant de classifier les documents envoyés par les citoyens selon leur nature et leur niveau de priorité. - Développement de tableaux de bord pour la Direction des services aux citoyens pour observer la performance en temps réel des différents services, gérer plus efficacement les équipes et ainsi réduire les délais de traitement des demandes des citoyens.

Orientation 3 Soutenir et mobiliser les membres de l'organisation	
Objectifs	Contribution des RI
Implanter des mesures favorisant le sentiment d'appartenance et l'engagement des membres du personnel	- Mise en place d'une solution pour offrir un environnement numérique d'apprentissage aux membres du personnel. - Création d'un site d'accueil pour les nouveaux employés. - Implantation d'un outil d'évaluation du rendement incluant un plan de développement et d'amélioration des compétences.
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	

Bilan des dépenses en ressources informationnelles en 2024-2025

Catégorie de coûts	Coûts en 2024-2025 (k\$)
Rémunération du personnel	1 304,71
Impartition auprès d'un autre organisme public	274,82
Impartition externe	310,66
Acquisition	807,51
Ressources externes	167,04
Autres frais	153,29
Total	2 864,74

4 Autres exigences

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés³

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	18 139	-	18 139	10	9	1
2. Personnel professionnel	64 524	2 137	66 661	37	36	1
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	289 100	4 723	293 823	161	167	-6
4. Membres du Tribunal	93 855	-	93 855	51	52	-1
Total	465 618	6 860	472 478	259	264	-5

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	8	1 272 095
Total des contrats de service	8	1 295 095

³ Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats 2024-2025 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Objectif 5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles	L'évaluation est réalisée pour la planification stratégique 2023-2026 et pour l'élaboration de documents organisationnels ou planification d'activités ainsi que toute intervention jugée structurante	Proportion annuelle des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
5.4.1 Augmenter la part des acquisitions responsables	Le Tribunal prévoit favoriser les acquisitions responsables en intégrant les critères d'écoresponsabilité à son processus d'achat des biens et services afin de réduire l'impact sur l'environnement	Proportion des acquisitions intégrant au moins une composante responsable	15 %	19,1 %

Objectif 5.7 Valoriser les matières résiduelles

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Le Tribunal prévoit obtenir l'attestation ICI on recycle + de RECYC-QUÉBEC	Nombre d'établissements nouvellement attestés ICI on recycle +, par année	1 certification	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
	Le Tribunal maintient l'envoi des appareils informatiques désuets au CAG à des fins de rétribution aux organismes communautaires	Envoi des appareils informatiques désuets au Centre d'acquisition gouvernemental à des fins de rétribution aux organismes communautaires	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
	Le Tribunal maintient l'affichage au babillard interministériel du CAG des biens en surplus pour un transfert ou une vente	Affichage au babillard interministériel du Centre d'acquisitions gouvernementales des biens en surplus pour un transfert ou une vente	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
	Le Tribunal maintient l'envoi des cartouches d'encre pour un recyclage efficace	Envoi des cartouches d'encre aux organismes chargés du recyclage de ces dernières	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
	Le Tribunal poursuit ses activités de sensibilisation par des séances d'information et la diffusion de capsules de formation	Nombre annuel d'activités de sensibilisation et de formations offertes aux employés	2	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif 5.8 Opérer un changement vers des modes de déplacement plus durables

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange au voiturage en solo chez les employés de l'État	Promouvoir l'adoption de comportements favorables à la mobilité durable	Nombre annuel d'activités de sensibilisation et de formation offerte aux membres du personnel	2	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25) 2024-2025	2024-2025
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations entre le 1 ^{er} avril et le 29 novembre 2024 ^{1 2}	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ³	s.o.
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	s.o.
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	s.o.
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ⁴	s.o.

¹ Depuis le 30 novembre 2024, les organisations assujetties à l'article 18 de la LFDAROP n'ont plus l'obligation d'établir une procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés.

² Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

³ Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

⁴ Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi sont répertoriés à ce point.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025
Membres des minorités visibles	65	32,02 %	68	31,78 %	80	36,36 %
Membres des minorités ethniques	8	3,94 %	8	3,74 %	17	7,73 %
Personnes handicapées	17	8,37 %	16	7,48 %	15	6,82 %
Personnes autochtones	1	0,49 %	1	0,47 %	2	0,91 %
Femmes	139	68,47 %	149	69,63 %	151	68,64 %

À moins d'indications contraires de la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028⁴ :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025
Membres des minorités visibles	2	25 %	3	30 %	3	33,33 %

⁴ Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025
Membres des minorités ethniques	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes handicapées	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Femmes	4	50 %	6	60 %	5	55,56 %

À moins d'indications contraires sur la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028⁵ :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes visés

Autres mesures ou actions en 2024-2025 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupes visés	Nombre de personnes visées
Cours de français	Membres des minorités visibles	1
Création de partenariat avec Duo Emploi – Accueil de stagiaire	Personnes handicapées	s.o.
Mise à jour du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027	Personnes handicapées	Ensemble du personnel
Message intranet sur la semaine des personnes handicapées	Personnes handicapées	Ensemble du personnel
Message intranet sur la semaine de la déficience intellectuelle	Personnes handicapées	Ensemble du personnel
Accommodement – Moyens d'évaluation (dotation)	Personnes handicapées	1

⁵ Idem p.29

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Les avocats et les notaires de l'État travaillant pour le Tribunal sont assujettis au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs. Les membres du Tribunal, les greffiers spéciaux et les conciliateurs sont par ailleurs assujettis à un code de déontologie propre à l'exercice de leurs fonctions.

Code de déontologie des membres du Tribunal

En vertu de la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*, les membres du Tribunal sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du *Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement*. Ce code est en vigueur depuis le 7 novembre 2002 et est publié sur le site Web du Tribunal. Le manquement à un devoir prévu à ce code peut faire l'objet d'une plainte au Conseil de la justice administrative.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, trois plaintes à l'égard de membres ou de greffiers spéciaux du Tribunal ont fait l'objet d'une décision du Conseil de la justice administrative, dont deux ayant été jugées non fondées. Une plainte relative à un manquement au devoir de secours équitable à l'égard des parties a mené à l'imposition d'une réprimande. Cette dernière affaire est toutefois actuellement sous révision judiciaire.

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal

Le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*, édicté par le président, a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 6 mars 2018 et est entré en vigueur le 21 mars suivant. Il est publié sur le site Web du Tribunal. Ce code énonce les règles déontologiques applicables aux conciliateurs et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent leurs actions.

Une seule plainte a été formulée à l'égard d'un conciliateur du Tribunal au cours de l'exercice 2024-2025. Cette plainte, qui portait sur le devoir de neutralité et l'équité du processus, a été jugée non-fondée par le comité constitué afin d'en faire l'analyse.

Activités de sensibilisation

Une section du site intranet du Tribunal est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. On y retrouve notamment :

- le *Code d'éthique des membres du personnel du Tribunal administratif du logement*;
- le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*;
- la *Loi sur la fonction publique*;
- le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles du Tribunal administratif du logement;
- diverses capsules d'information;
- différents outils en matière d'éthique destinés aux employés et aux gestionnaires.

En plus de la documentation en matière d'éthique et de déontologie remise à l'entrée en fonction des membres du Tribunal et du personnel, la sensibilisation aux principes éthiques est intégrée au plan d'accueil et d'intégration de tous les nouveaux employés.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales associées à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir suivant une demande de fixation de loyer.

Par conséquent, en raison de son rôle d'adjudication, le Tribunal a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire. Le Tribunal n'est par ailleurs pas assujéti aux cibles de réduction du coût des formalités administratives ni à l'exigence du « un » pour « un ».

Réalisations et résultats

Le Tribunal travaille en continu afin d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Ces services en ligne permettent notamment à toute personne d'introduire une demande devant le Tribunal, de transmettre des documents en lien avec un dossier en cours ou encore de connaître l'état de traitement de ce dernier. Le site Web du Tribunal comporte également de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement et permet de s'adresser au service de renseignements en posant une question en ligne. Il est également possible d'y retrouver les mêmes modèles d'avis et de formulaires qui seraient disponibles à ses bureaux sans avoir à se déplacer. Ces mesures facilitent ainsi le dépôt de demandes ou de documents ainsi que la consultation des dossiers pour les personnes et les entreprises qui doivent se rendre fréquemment dans un bureau du Tribunal dans le cadre de leurs activités.

En 2024-2025, le Tribunal a amélioré son service de demandes en ligne afin qu'il soit plus facile d'introduire un recours en ligne sans accompagnement du personnel du Tribunal ou d'un avocat. Les citoyens ont désormais accès à l'information juridique pertinente à même le formulaire de demande en ligne et sont guidés pas à pas à l'aide de questions qui leur sont posées dans le cadre de la rédaction de leurs demandes. De plus, ce service est dorénavant offert pour quatre types additionnels de recours, soit l'indemnité de relocation et dommages, la diminution de loyer, la rétractation et la résiliation de bail à la demande du locataire, du locateur ou du sous-locataire, et il est maintenant possible de joindre la liste des pièces justificatives avec la demande lors de son dépôt.

Aussi, les citoyens bénéficiant d'une aide financière de dernier recours peuvent désormais déposer une demande en ligne en indiquant les informations qui permettent de valider leur admissibilité à l'exemption des frais.

Le service de transmission de documents en ligne a également été bonifié grâce à la simplification du vocabulaire utilisé et l'ajout d'une option permettant de transmettre plusieurs types de documents en un seul envoi.

Au cours de la dernière année financière, le Tribunal a également diffusé de l'information vulgarisée résumant les principales modifications législatives apportées par la *Loi limitant le droit d'éviction des locateurs et renforçant la protection des locataires âgés* (2024, chapitre 23) afin de permettre aux citoyens de repérer plus aisément les changements apportés à leurs droits et obligations, et a lancé sa nouvelle infolettre afin de tenir les intéressés informés des modifications législatives et réglementaires ainsi que des améliorations apportées aux services offerts par le Tribunal.

Publications en matière d'allègement réglementaire

Les publications obligatoires en matière d'allègement réglementaire prescrites en vertu de la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* (décret 1668-2022) peuvent être consultées sur le site Web du Tribunal, à l'adresse suivante : www.tal.gouv.qc.ca/fr/a-propos/publications-allegement-reglementaire.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Les demandes d'accès que reçoit le Tribunal sont explicitées aux tableaux ci-dessous.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	63
---------------------------------	----

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	52	0	0
21 à 30 jours	9	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	61	2	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	13	1	0	s. o.
Partiellement acceptée	18	0	0	1, 14, 15, 29, 37, 42, 48, 53, 54, 65.1, 67.2.1 à 67.2.3
Refusée (entièrement)	6	1	0	1, 14, 29, 31, 32, 37, 39, 48, 53, 54, 55, 65.1, 86.1, 87, 88
Autres	24	0	0	1, 14, 15, 29, 34, 37, 38, 39, 42, 48, 53, 54, 55, 65.1, 67.2.1 à 67.2.3

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	6

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Le Tribunal s'assure que ses employés sont sensibilisés aux mesures de protection qui s'imposent notamment à l'égard de l'information qui transite de manière technologique.

Ainsi, tant les nouveaux employés que ceux en poste ont suivi des capsules d'information portant sur la sécurité informatique ainsi que sur l'hameçonnage.

Par ailleurs, tout employé nouvellement engagé signe également une déclaration de confidentialité.

4.8 Application de la politique linguistique de l'État et de la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'administration

Émissaire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures	Un rappel à cet effet a été effectué par courriel le 23 avril 2024 à tous les employés et les membres du Tribunal. Le nom ainsi que les coordonnées de l'émissaire du Tribunal se trouvent par ailleurs en page d'accueil de l'intranet organisationnel, dans la section « Politique linguistique ».

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	La directive du Tribunal a été envoyée pour approbation au ministère de la Langue française (MLF) le 28 mai 2024. Le Tribunal demeure en attente de l'approbation de sa directive par le MLF.
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	s.o.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	Le Tribunal a eu recours à la mesure temporaire de dernier recours (mission compromise) (CLF 16 RLA 3 et CLF 16 RLA 2 (8)) pour ses communications écrites et orales avec les personnes physiques, les personnes physiques exploitant une entreprise individuelle, les personnes physiques représentant une personne morale et les personnes morales. Cette exception s'applique lorsque le Tribunal, conformément à sa mission, doit offrir de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement, sur les règles de preuve et de procédure applicables, sur les recours disponibles et sur l'exercice de ceux-ci, sur un dossier judiciaire ou sur la mission ainsi que les activités du Tribunal. Elle s'applique également à toute communication rattachée au traitement d'un dossier, lorsqu'un citoyen se présente au greffe en vue de son audience, communique avec le personnel administratif en vue d'une séance de conciliation ou formule une plainte relative au traitement de son dossier. Dans ces situations, les membres du personnel peuvent communiquer en anglais ou, par écrit, en anglais en plus du français.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures :	Les nouveaux employés du Tribunal sont informés à leur entrée en fonction de la Politique linguistique de l'État, de la directive du ministre de la Langue française ainsi que les outils afférents mis à leur disposition. Tous les documents sont également disponibles sur la page d'accueil de l'intranet. En plus, un Guide de l'employé dédié aux nouveaux employés du Tribunal a été élaboré au courant de l'année 2024-2025, dans lequel figure une section sur la Politique linguistique de l'État. Ils reçoivent ce document à leur entrée en fonction. Aussi, les employés du Tribunal, y compris les membres du Tribunal peuvent, en tout temps, consulter ce guide qui a été déposé dans l'intranet du Tribunal.
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?	En 2024-2025, aucun poste au sein du Tribunal n'exigeait la connaissance d'une autre langue que la langue française.
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?	En 2024-2025, le Tribunal recensait 80 postes pour lesquels la connaissance d'une autre langue que la langue française est souhaitable.

4.9 Politique de financement des services publics

Pour les biens et les services actuellement tarifés :

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant le Tribunal sont fixés conformément au *Tarif des frais exigibles par le Tribunal administratif du logement*. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, le Tribunal ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable au Tribunal ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 8 082 427 \$, alors que les dépenses totales sont de 37 691 213 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2025. On observe une

augmentation de 5,7 % des revenus exigibles par rapport à l'année dernière, qui s'explique par une hausse des demandes introduites au Tribunal.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1^{er} avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels*. Ces sommes sont minimales et elles représentent moins d'un dixième de 1 % des dépenses du Tribunal.

Revenus de tarification, coûts et niveau de financement

Bien ou service tarifé (ou groupe de biens et services)	Revenus perçus	Coûts des biens et services rendus	Niveau de financement atteint	Niveau de financement visé
Revenus exigibles	8 082 427 \$	37 671 213 \$	21 %	21 %
Photocopies, enregistrement, etc.	14 547 \$	14 547 \$	100 %	100 %

Méthode de fixation et d'indexation des tarifs

Bien ou service tarifé (ou groupe de biens et services)	Méthode de fixation ¹	Date de la dernière révision tarifaire	Mode d'indexation
Revenus exigibles	Décision administrative	1 ^{er} novembre 2024	Selon le taux de variation de l'indice général des prix à la consommation pour le Canada, tel qu'établi par Statistique Canada en vertu de la <i>Loi sur la statistique</i> (L.R.C. 1985, c. S -19),
Photocopies, enregistrement, etc.	Fonction du coût des services	1 ^{er} avril 2024	A-2.1, r. 3 - <i>Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels</i>

¹ Le tarif est fixé : en fonction de la valeur marchande (MAG); en fonction du coût des services (CS) ou par décision administrative (DA).

5 ANNEXES

Règlement sur les critères de fixation de loyer

Le Tribunal établit annuellement les pourcentages applicables pour le calcul des augmentations des loyers, conformément au *Règlement sur les critères de fixation de loyer*. Les pourcentages applicables permettent de déterminer les sommes affectées à chacune des composantes du calcul en fonction des dépenses réelles engagées pour l'immeuble ou le logement concerné. Le Tribunal doit notamment attendre la diffusion de données en provenance de Statistique Canada afin d'établir ces pourcentages applicables, conformément au règlement. Ces données de Statistique Canada ne sont disponibles qu'à la fin du mois de janvier de chaque année.

Tableau : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2025

Composantes du loyer	2024	2025	ATTENTION Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.
Électricité	2,8 %	2,9 %	
Gaz	-7,3 %	-5,8 %	
Mazout et autres sources d'énergie	-10 %	-2,9 %	
Frais d'entretien	7,5 %	6,9 %	
Frais de services rattachés à l'immeuble	5,3 %	4,5 %	
Frais de services rattachés à la personne même des locataires (résidence privée pour aînés)	6,6 %	5,9 %	
Frais de gestion	5,6 %	8,2 %	
Revenu net	3,9 %	6,9 %	
Dépenses d'immobilisation	4,8 %	4,7 %	

Droit de refus

Au Québec, locateurs et locataires sont libres de s'entendre sur une augmentation de loyer que chacun considère comme satisfaisante. Le locataire a par ailleurs le droit de refuser l'augmentation de loyer soumise par le locateur. Dans le cas où les deux parties n'arrivent pas à s'entendre sur l'augmentation du loyer (ou sur toute autre modification au bail), le locateur peut, dans le mois qui suit la réponse de refus du locataire, s'adresser au Tribunal pour faire une demande de modification du bail. Il est important de noter que dans le cas d'un immeuble construit depuis cinq ans ou moins, le locataire qui refuse une augmentation de loyer doit quitter son logement à la fin du bail si la section F du bail fait mention de cette restriction (case cochée) et que le locateur y a indiqué le loyer maximal qu'il pourra imposer dans les cinq années qui suivent la date à laquelle l'immeuble est prêt pour l'usage auquel il est destiné.

Les cas portés au Tribunal

De 2015 à 2024, le Tribunal a accordé une moyenne de 3,8 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été entendus en audience, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau : Augmentations moyennes de loyer accordées par le Tribunal de 2015 à 2024

Année	Sans dépense d'immobilisation					Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	N ^{bre} de décisions	Taux d'inflation
	Logement chauffé			Logement non chauffé	Ensemble des cas			
	Électricité	Gaz	Mazout					
2015	1,6 %	2,6 %	2,4 %	1,8 %	2,2 %	3,5 %	2 831	1,1 %
2016	1,7 %	1,3 %	-1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,6 %	2 062	0,7 %
2017	1,2 %	1 %	-1,6 %	1,4 %	1,2 %	2,3 %	1 184	1,1 %
2018	1,2 %	1,4 %	2,7 %	1,5 %	1,4 %	2,9 %	1 525	1,7 %
2019	1 %	1,1 %	4,2 %	1,2 %	1,2 %	2,8 %	1 415	2,1 %
2020	1,9 %	2,8 %	1,3 %	1,9 %	2,2 %	4,2 %	2 275	0,8 %
2021	1 %	0,9 %	-1,2 %	1,4 %	1,3 %	3 %	1 034	3,8 %
2022	2,4 %	3,4 %	5 %	2,7 %	2,9 %	3,6 %	2 866	6,7 %
2023	3,5 %	5,9 %	11,1 %	3,6 %	4,7 %	5,9 %	7 024	4,5 %
2024	4,4 %	3,9 %	3,2 %	4,8 %	4,6 %	6,9 %	1 626	2,3 %

Les années correspondent à la période de référence pour le calcul de l'augmentation de loyer et non à l'année où le calcul a été effectué. Les pourcentages accordés tiennent compte de l'ensemble des composantes du loyer, y compris les taxes (municipales et scolaires) et les assurances. Toutefois, les résultats sans dépenses d'immobilisation ne tiennent pas compte des dépenses majeures attribuées à l'immeuble ou au logement concerné. Le nombre de décisions correspond au nombre de calculs qui ont servi à déterminer les augmentations moyennes de loyer accordées pour chacune des années de référence.

Pour en savoir plus

Les règles précises qui s'appliquent en matière d'augmentation de loyer pour les logements locatifs (p. ex. : délais d'avis, cas particuliers pour les membres d'une coopérative ou pour une personne vivant dans une habitation à loyer modique) sont expliquées dans le site Web du Tribunal, où l'on retrouve également les modèles d'avis d'augmentation de loyer et de réponse à un avis d'augmentation.

Données de gestion complémentaires

Tableau : Explication des catégories de mise au rôle

Causes civiles urgentes	Demandes portant notamment sur une ordonnance d'exécution des obligations d'une partie au bail ¹ , l'accès au logement, des réparations urgentes et nécessaires, l'opportunité d'une évacuation, l'expulsion d'un occupant sans droit, la cession du bail, la sous-location du logement ou la restitution d'une somme payée en trop. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire, notamment celles impliquant un locataire âgé. Causes pouvant soulever des risques pour la santé ou la sécurité d'une personne ou concernant la salubrité du logement.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que ceux les faisant entrer dans la catégorie des causes civiles urgentes ou de non-paiement du loyer. Demandes relatives notamment à une diminution de loyer, à l'autorisation de déposer le loyer, à l'annulation du bail, à l'autorisation de relouer à la suite d'une reprise de logement ou d'une éviction ainsi qu'à la validité du bail, d'une clause du bail ou d'un avis. Demandes correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (p. ex. : dommages-intérêts, dommages punitifs, remboursement de dépenses, indemnité de relocation, etc.). Demandes impliquant des parties qui n'occupent plus le logement ou qui ne sont plus locataires, que ce soit au moment du dépôt de la demande ou après un changement survenu en cours d'instance.
Non-paiement du loyer	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

¹ Une ordonnance d'exécution est une décision d'un tribunal qui enjoint à une personne d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte.

Chaque demande introduite est évaluée par un maître des rôles. Les critères d'évaluation sont essentiellement basés sur les recours inscrits sur la demande ainsi que sur les objets et les motifs exposés. Une fois évaluée, la demande est placée dans une catégorie de traitement :

- non-paiement du loyer;
- fixation et révision;
- causes civiles urgentes;
- causes civiles prioritaires;
- causes civiles générales.

En ce qui concerne plus précisément les causes civiles urgentes, lors de l'évaluation d'une demande par un maître des rôles, si les motifs exposés dans la demande font état d'un risque pour la santé ou la sécurité des occupants ou concernant la salubrité des logements, la demande est placée dans cette catégorie.

Tableau : Demandes introduites et relancées

Catégorie	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Fixation et révision	14 440	21 238	22 494
Non-paiement du loyer	38 866	41 269	42 934
Causes civiles	25 443	28 499	28 360
Total	78 749	91 006	93 788
Variation	23,1 %	15,6 %	3,1 %

Note : Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites ou encore les demandes ayant fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée. Les causes relancées sont incluses dans les totaux de chaque catégorie.

Tableau : Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Causes introduites par les locateurs	13 671	20 314	21 520
Causes introduites par les locataires	440	464	479
Causes relancées	147	206	124
Total	14 258	20 984	22 123
Variation	102,4 %	47,2 %	5,4 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Causes introduites par les locateurs	141	198	253
Causes introduites par les locataires	41	56	116
Causes relancées	0	0	2
Total	182	254	371
Variation	15,9 %	39,6 %	46,1 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer

Non-paiement du loyer	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Recouvrement-résiliation	21 262	21 636	23 076
Résiliation pour retards fréquents	16 673	18 787	19 043
Causes relancées	931	846	815
Total	38 866	41 269	42 934
Variation	20,2 %	6,2 %	4 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Causes introduites par les locateurs	15 676	17 674	18 358
Demandes liées au déguerpissement	1 502	1 563	1 936
Résiliation de bail pour autre motif	5 824	6 511	6 572
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	825	689	746
Rétractation d'une décision	456	507	436
Reprise du logement	2 693	3 180	3 126
Dommages-intérêts	855	942	992
Expulsion après échéance du bail	579	687	733
Ordonnances	575	564	649
Autorisation de convertir en copropriété divise	39	51	72
Aliénation d'un ensemble immobilier	5	3	3
Recours propres aux logements à loyer modique	2	2	4
Travaux majeurs (autorisation)	92	127	161
Demandes d'éviction (recours du locateur)*	nd	nd	35
Autres recours	2 229	2 848	2 893
Causes introduites par les locataires	9 224	10 347	9 527
Résiliation de bail	422	417	390
Diminution de loyer	1 716	1 665	1 538
Dommages punitifs	1 028	1 045	1 084
Autres dommages-intérêts	1 069	1 208	1 137
Rétractation d'une décision	2 145	2 465	2 322
Autorisation de déposer le loyer	118	215	312
Restitution d'une somme due	170	249	247
Ordonnances	436	483	508
Recours entre colocataires	31	41	36
Recours propres aux logements à loyer modique	52	59	56
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	34	20	30
Demandes conjointes	20	0	1
Dommages - intérêts punitifs – Fausse déclaration à l'avis ou omission (clause G)*	nd	nd	5
Autres recours	1 983	2 480	1 861
Causes relancées	543	478	475
Total des causes civiles	25 443	28 499	28 360
Variation	4 %	12 %	-0,5 %

* Nouveau recours introduit par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation* (2024, chapitre 2) sanctionnée le 21 février 2024.

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2022-2023	2023-2024	2024-2025
Audiences en salle	Fixation	6 101	9 091	11 391
	Révision	177	180	228
	Non-paiement du loyer	33 650	36 740	37 583
	Causes civiles	23 986	26 401	28 007
Sous-total		63 914	72 412	77 209
Audiences en visioconférence	Fixation	779	832	1 137
	Révision	5	9	4
	Non-paiement du loyer	2 426	2 564	3 183
	Causes civiles	3 761	2 825	3 928
Sous-total		6 971	6 230	8 252
Total des audiences tenues		70 885	78 642	85 461

Note : Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un membre ou par un greffier spécial.

Tableau : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2023	31 mars 2024	31 mars 2025
Fixation et révision	6 805	13 086	15 032
Non-paiement du loyer	5 705	7 903	7 438
Causes civiles	11 340	15 234	16 145
Total	23 850	36 223	38 615

Note : Le nombre de demandes en attente correspond au nombre total de demandes déposées qui sont en attente d'une audience. Dans certains cas, il peut s'agir de demandes qui sont en attente d'une deuxième audience, et même plus. Plusieurs demandes en attente peuvent également être liées à un même dossier.

Tableau : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

Demandes en attente – Fixation et révision	31 mars 2023	31 mars 2024	31 mars 2025
Moins de 1 an	6 417	11 540	12 487
De 1 à 2 ans	266	1 479	2 138
Plus de 2 ans	122	67	407
Total	6 805	13 086	15 032

Tableau : Nombre de demandes en attente – Non-paiement du loyer

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2023	31 mars 2024	31 mars 2025
Moins de 1 an	5 695	7 899	7 437
De 1 à 2 ans	10	4	1
Plus de 2 ans	0	0	0
Total	5 705	7 903	7 438

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente – Causes civiles	31 mars 2023	31 mars 2024	31 mars 2025
Moins de 1 an	10 465	14 177	14 977
De 1 à 2 ans	870	1 052	1 154
Plus de 2 ans	5	5	14
Total	11 340	15 234	16 145

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2022-2023	2023-2024	2024-2025
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	40 500	44 305	47 255
Ententes à l'audience	2 606	2 643	2 683
Désistements à l'audience	3 551	4 119	4 963
Suspensions à l'audience	239	202	257
Remises	12 884	14 812	17 128
Ajournements	4 320	4 357	5 952
Causes rayées	5 867	6 174	6 416
Remises <i>sine die</i>	320	342	258
Conférences préparatoires tenues	63	38	12
Conférences de gestion tenues	535	1 650	264
Appel du rôle provisoire tenu	nd	nd	273
Total – Conclusion des audiences tenues	70 885	78 642	85 461
Pourcentage de remises et d'ajournements	24,3 %	24,4 %	27 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,7 %	3,4 %	3,1 %
Avant l'audience			
Désistements avant audience	12 002	15 095	17 532
Ententes avant audience	1 005	1 451	1 807
Demandes suspendues	869	943	1 033
Décisions rendues	6	1	0
Demandes fermées faute de preuve de notification	5 360	6 708	6 839
Total – Demandes traitées avant audience	19 242	24 198	27 211

Note : La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande à la suite d'une audience entendue ou à celui d'une demande qui a été fermée avant une audience. Les décisions rendues avant l'audience découlent de décisions rendues dans d'autres demandes qui ont pour effet de fermer ces dernières.

Tableau : Nombre de décisions rendues

Type de cause	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Fixation	4 032	5 813	6 869
Révision	158	134	150
Non-paiement du loyer	22 125	23 575	23 112
Causes civiles	15 235	15 470	16 335
Total	41 550	44 992	46 466

Note : Le nombre de décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

Tableau : Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)

Type de cause	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Fixation et révision	58	52	62
Non-paiement du loyer	17	18	26
Causes civiles	28	28	36

Tableau : Délais médians pour rendre une décision (en jours civils)

Type de cause	2024-2025
Fixation et révision	69
Non-paiement du loyer	22
Causes civiles	27

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Demandes fermées en conciliation	720	967	1 548
Variation	-3,6 %	34,3 %	60,1 %

Services de renseignements aux citoyens

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Téléphone	1 080 318	980 297	1 101 005
Site Web	3 845 134	4 117 064	4 435 256
Entrevues et visites à l'accueil	60 391	78 151	83 588
Total	4 985 843	5 175 494	5 619 849

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Techniciens aux renseignements	123 245	102 205	115 742
Système de réponse vocale interactive	957 073	878 092	985 263
Total	1 080 318	980 297	1 101 005

Note : Les appels traités incluent les appels répondus et retours d'appels effectués par les techniciens aux renseignements du Tribunal et ceux traités par le système de réponse vocale interactive.

Tableau : Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne

Délais moyens	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Attente pour une entrevue (en minutes)	6,3	8,4	7,7
Durée d'une entrevue (en minutes)	24,7	25,2	24,9

Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 8 et 108, par. 6)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent Code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des membres en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions (D. 1200-2002, a. 1.).
2. Les membres assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables (D. 1200-2002, a. 2.).

SECTION II

DEVOIRS DES MEMBRES

3. Le membre exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence (D. 1200-2002, a. 3.).
4. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence (D. 1200-2002, a. 4.).
5. Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice (D. 1200-2002, a. 5.).
6. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif (D. 1200-2002, a. 6.).
7. Le membre exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié (D. 1200-2002, a. 7.).
8. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience (D. 1200-2002, a. 8.).
9. Le membre respecte le secret du délibéré (D. 1200-2002, a. 9.).
10. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue (D. 1200-2002, a. 10.).
11. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions (D. 1200-2002, a. 11.).
12. Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public (D. 1200-2002, a. 12.).
13. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions (D. 1200-2002, a. 13.).
14. Le membre divulgue auprès du président du Tribunal tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge (D. 1200-2002, a. 14.).
15. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer le Tribunal (D. 1200-2002, a. 15.).
16. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions (D. 1200-2002, a. 16.).
17. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions (D. 1200-2002, a. 17.).
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant le Tribunal (D. 1200-2002, a. 18.).

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU MEMBRE À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un membre à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise du Tribunal, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis. (D. 1200-2002, a. 19.)

20. Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 20.)

21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01). (D. 1200-2002, a. 21.)

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05) (D. 1200-2002, a. 22) .

23. (Omis) (D. 1200-2002, a. 23.).

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r. 0.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 10.1)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs du Tribunal administratif du logement. Il détermine les règles déontologiques qui assurent la qualité de leurs prestations et qui favorisent la confiance des parties et du public dans l'exercice de leurs fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 1.)

SECTION II

VALEURS

(Décision 2019-02-20, sec. II.)

2. Le conciliateur doit exercer ses fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité. Ces valeurs doivent guider les conciliateurs dans l'appréciation des règles déontologiques qui leur sont applicables. (Décision 2019-02-20, a. 2.)

SECTION III

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

(Décision 2019-02-20, sec. III.)

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel (Décision 2019-02-20, a. 3.).
§ 1. — Indépendance et autonomie professionnelles (Décision 2019-02-20, ss. 1.)
4. Le conciliateur est maître du processus de conciliation. Il évite toute influence des parties cherchant à lui dicter son approche ou son style de conciliation (Décision 2019-02-20, a. 4.).
§ 2. — Impartialité (Décision 2019-02-20, ss. 2.)
5. Le conciliateur agit avec impartialité. Il ne prend part ni ne privilégie l'une ou l'autre des parties et exerce ses fonctions sans discrimination (Décision 2019-02-20, a. 5.).
§ 3. — Neutralité (Décision 2019-02-20, ss. 3.)
6. Le conciliateur ne porte pas de jugement sur le différend et fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes avec qui il communique dans l'exercice de ses fonctions (Décision 2019-02-20, a. 6.).
7. L'entente de règlement constitue l'expression de la volonté des parties. Toutefois, le conciliateur peut mettre fin à la conciliation si, à son avis, les circonstances le justifient notamment s'il est d'avis que la poursuite du processus de conciliation est voué à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties (Décision 2019-02-20, a. 7.).
§ 4. — Confidentialité (Décision 2019-02-20, ss. 4.)
8. Le conciliateur doit, dans la mesure prévue par la loi, préserver la confidentialité des dossiers. Il informe les parties qu'elles sont tenues à la stricte confidentialité des échanges et qu'à moins qu'elles n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation n'est recevable en preuve (Décision 2019-02-20, a. 8.).
§ 5. — Compétences et aptitudes (Décision 2019-02-20, ss. 5.)
9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions (Décision 2019-02-20, a. 9.).
§ 6. — Conflit d'intérêts (Décision 2019-02-20, ss. 6.)

10. Dès que le conciliateur reconnaît une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts, il doit le divulguer aux parties et en aviser son supérieur hiérarchique qui réfèrera le dossier à un autre conciliateur (Décision 2019-02-20, a. 10.).
11. Le conciliateur se comporte de façon à ne pas tirer de ses fonctions des avantages indus, pour son profit personnel ou pour le compte d'autrui (Décision 2019-02-20, a. 11.).
12. Le conciliateur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, à la dignité, à l'intégrité ou à l'indépendance de ses fonctions, ou de nature à diminuer la confiance du public envers le Tribunal (Décision 2019-02-20, a. 12.).
§ 7. — Équité et qualité procédurales (Décision 2019-02-20, ss. 7.)
13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs (Décision 2019-02-20, a. 13.).
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation (Décision 2019-02-20, a. 14.).
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent le suspendre ou y mettre fin (Décision 2019-02-20, a. 15.).
16. Le conciliateur favorise un climat de dialogue en vue de permettre à chaque partie de faire valoir ses prétentions et de faire preuve d'ouverture au point de vue de l'autre (Décision 2019-02-20, a. 16.).
17. Le conciliateur s'assure du consentement libre et éclairé des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Lorsqu'il l'estime utile et approprié, il les informe de l'importance de consulter un professionnel pour les aider à faire des choix informés (Décision 2019-02-20, a. 17.).

SECTION IV

DISPOSITION FINALE

(Décision 2019-02-20, sec. IV.)

18. (Omis). (Décision 2019-02-20, a. 18.)

RÉFÉRENCES

Décision 2019-02-20, 2019 G.O. 2, 757

L.Q. 2019, c. 28, a. 74 et 158

