



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Tribunal administratif du logement
2023-2024

Québec 

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

Le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* 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 : 978-2-550-98688-1 (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 – 2024

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	iv
MESSAGE DU PRÉSIDENT	v
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
MOT DU PRÉSIDENT	2
1. L'ORGANISATION	3
1.1 L'ORGANISATION EN BREF.....	3
1.2 FAITS SAILLANTS.....	5
2. LES RÉSULTATS	6
2.1 PLAN STRATÉGIQUE.....	6
2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS.....	15
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	16
3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES.....	16
3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	18
3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES.....	19
4. AUTRES EXIGENCES	21
4.1 GESTION DES EFFECTIFS.....	21
4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	22
4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS.....	23
4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI.....	24
4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE.....	27
4.6 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF.....	29
4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	30
4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION.....	31
4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS.....	32
5. ANNEXES	35

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 2023-2024.

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

France-Élaine Duranceau
Québec, septembre 2024

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Madame France-Élaine Duranceau
Ministre responsable de l'Habitation
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5E7

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Tribunal au regard de son *Plan stratégique 2023-2026* et des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2024.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Original signé

M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* 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 2024.

Le président,

Original signé

M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2024

MOT DU PRÉSIDENT

La dernière année financière a indéniablement été marquée par le nombre fulgurant de demandes qui ont été introduites devant le Tribunal. Jamais, depuis mon entrée dans le domaine il y a près de trente ans, un tel volume n'avait encore été atteint. La crise du logement et la hausse du coût de la vie engendrent des litiges importants. Le Tribunal est désormais saisi de plus de litiges civils qu'il ne l'était auparavant, le nombre de demandes relatives au non-paiement de loyer, réduit considérablement en période pandémique, est désormais de retour aux volumes réguliers et le nombre de demandes en fixation de loyer a plus que quadruplé au cours des cinq dernières années. Les conflits qui, autrefois, s'éteignaient du fait du départ du locataire sont maintenant portés devant le Tribunal, les locataires peinant à se reloger. Bien que notre organisation ait appris à composer avec un nombre très élevé de demandes, plus encore que tout autre tribunal administratif, ce volume à la hausse exerce une pression fort considérable sur l'ensemble des activités du Tribunal, laquelle se reflète dans les résultats présentés aujourd'hui.

Le présent rapport témoigne toutefois également du privilège qui m'est donné de travailler de concert avec des gens dévoués qui œuvrent, sans ménager leurs efforts et avec humanité, pour soutenir leur prochain. Tous les jours, les membres et le personnel du Tribunal sont témoins de problèmes complexes qui outrepassent bien souvent le droit du logement. Tous les jours, malgré l'ampleur de la tâche à accomplir, ils choisissent de répondre présent et de mettre leur cœur et leurs talents au service de la population.

À cet égard, au cours de la dernière année, nous avons fièrement fait reconnaître de manière juste et significative la valeur et la complexité du travail de plus d'une centaine d'employés du Tribunal, notamment au sein du Service de renseignements aux citoyens, dans le cadre de la révision de la classification des emplois de nature judiciaire au sein de la fonction publique. Malgré l'impact budgétaire considérable de cette opération, cette marque de reconnaissance à l'échelle gouvernementale était tout aussi essentielle que méritée.

De nombreux efforts ont pareillement été investis afin d'informer les citoyens des modifications législatives et réglementaires survenues en cours d'année : la *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation*, laquelle apportait des modifications substantielles aux règles régissant les relations locateur-locataire, la *Loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure civile à la Cour du Québec*, d'où origine la majoration de la compétence monétaire du Tribunal, laquelle atteint maintenant le seuil de la limite monétaire supérieure de compétence concurrente de la Cour du Québec, et le *Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation de loyer*, par lequel un nouvel indice de fixation spécifique aux services rattachés à la personne offerts en résidence privée pour aînés a été introduit.

Au terme de cette année fort chargée, il m'importe de remercier l'ensemble des membres et du personnel du Tribunal pour leur engagement quotidien envers les valeurs et l'importante mission que nous partageons. Grâce à celui-ci, nous continuerons, ensemble, à faire une réelle différence au cours de la prochaine année.

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
215	Effectif au 31 mars 2024, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
35 796 832 \$	Dépenses du Tribunal administratif du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2024
91 006	Nombre de demandes introduites au Tribunal en 2023-2024
78 642	Nombre d'audiences tenues en 2023-2024
3 mois	Délai moyen d'attente pour une première audience en 2023-2024, toutes catégories de causes confondues
44 992	Nombre de décisions rendues en 2023-2024
102 205	Nombre d'appels traités par les techniciens juridiques
253 525	Nombre de correspondances traitées (Web, courrier postal, télécopie)

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.

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.

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.

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 2023-2024 :

- Augmentation fulgurante du volume de demandes introduites devant le Tribunal. En 2023-2024, 91 006 demandes ont été introduites, dont un nombre inégalé de 20 984 demandes en fixation de loyer;
- Le nombre de demandes d'expulsion pour non-paiement de loyer et de recouvrement de loyer est désormais de retour au volume prépandémique, 41 269 demandes ayant été introduites en 2023-2024;
- Le volume de correspondances transmises sur le Web (ouverture d'une demande, suivi de dossier, transmission de documents et demande d'information) a continué d'augmenter en 2023-2024. En effet, 234 736 correspondances ont été reçues par ce médium au cours de l'exercice, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'exercice précédent;
- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, a été de 3 mois en 2023-2024;
- Pour les causes civiles urgentes, le délai moyen pour une première audience a légèrement augmenté, passant de 1,8 à 1,9 mois. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires est quant à lui passé de 3,9 à 5,8 mois. Enfin, le délai pour les causes civiles générales est passé de 4,7 à 6,4 mois;
- Le délai moyen pour obtenir une première audience en matière de fixation de loyer a quant à lui été réduit, passant de 7,1 mois en 2022-2023 à 6,9 mois en 2023-2024;
- En ce qui a trait au volume d'activités, le Tribunal a tenu 78 642 audiences et rendu 44 992 décisions;
- Les techniciens juridiques ont répondu à 102 205 appels en 2023-2024.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2026

Sommaire des résultats 2023-2024 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 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	Délai pour obtenir une première audience (en mois)			8
	Fixation et révision	7,8	6,9	
	Non-paiement de loyer	1,5	1,7	
	Causes civiles urgentes	1,5	1,9	
	Causes civiles prioritaires	4	5,8	
	Causes civiles générales	5	6,4	
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	30 %	35 %	9
	Taux de remise pour encombrement	2 %	1,5 %	9

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	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)	18	17,9	10
	Proportion de clients ayant attendu moins de vingt minutes au comptoir	90 %	87,1 %	10
	Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables	97 %	69,1 %	11
	Pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité	30 %	40 %	11
	Nombre de sujets ajoutés au système interactif d'information téléphonique	2	2	11
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 service auprès de la population	Révision de la politique organisationnelle de communication	-	Réalisé	11
	Offrir douze séances d'information ou plus aux publics cibles	Réalisé	Réalisé	12
	Mise en ligne d'un bulletin d'information périodique sur le droit du logement	-	-	12

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	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	31 mars 2024	Réalisé	12
	Service de la conciliation	-	-	12
	Activités du Tribunal	-	-	12
	Mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation	-	-	13

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 2023-2024	Résultats 2023-2024	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	50 % du personnel	67 %	13
	Élaboration d'une politique de gestion des compétences	-	Réalisé	13
	Pourcentage du personnel ayant bénéficié de formations	100 %	100 %	14
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	-	-	14
	Révision annuelle du plan d'action sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel	-	Réalisé	14

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

Enjeu stratégique 1 : Des services accessibles et modernes

Orientation 1 : Assurer la gestion efficace 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 2023-2024 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	-	-
Fixation et révision	Cibles	8	7,8	7,5	7,5
	Résultats	7,1	6,9	-	-
Causes civiles urgentes	Cibles	1,5	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,8	1,9	-	-
Causes civiles prioritaires	Cibles	6,5	4	4	4
	Résultats	3,9	5,8	-	-
Causes civiles générales	Cibles	10	5	5	5
	Résultats	4,7	6,4	-	-

	Non-paiement du loyer	Fixation et révision	Causes civiles urgentes	Causes civiles prioritaires	Causes civiles générales
2023-2024 - Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	1,7	6,1	1,6	4,3	5,6

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, a légèrement augmenté, passant de 2,7 mois en 2022-2023 à 3 mois en 2023-2024.
- Le volume de demandes introduites en 2023-2024 est le plus élevé depuis 1990-1991. Ce volume exerce une pression considérable qui commence à affecter les délais de l'ensemble des catégories de demandes. Bien que les résultats demeurent très près des cibles pour le moment, une tendance à la hausse est notée, laquelle pourrait se maintenir dans les prochaines années considérant le volume de demandes de plus en plus important à traiter.

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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Tribunal s'est engagé dans un exercice continu d'optimisation de ses processus de mise au rôle et d'organisation des audiences. En 2023-2024, 35 % des méthodes de travail rattachées à ce secteur d'activités ont fait l'objet d'un exercice de révision complété.

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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- 1 176 audiences ont été remises pour insuffisance de temps sur un total de 78 642 audiences tenues au cours de l'exercice, ce qui représente un taux de 1,5 % de remise pour encombrement. Le Tribunal respecte ainsi la cible établie et obtient un résultat en légère amélioration par rapport à 2022-2023, alors que le taux était de 1,6 %.

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	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Le temps d'attente pour joindre le service de renseignements téléphonique du Tribunal a légèrement diminué en 2023-2024. Bien que la cible soit atteinte, le manque de ressources demeure un enjeu de taille qui affecte la capacité du Tribunal à améliorer de manière substantielle l'accessibilité de ce service.

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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Dans son Plan stratégique 2023-2026, le Tribunal a révisé à la baisse le temps d'attente maximal utilisé pour le suivi de ses services en personne. L'indicateur réfère maintenant à un délai d'attente de 20 minutes, comparativement à 30 minutes lors du dernier exercice financier.
- En 2023-2024, le résultat obtenu pour cet indicateur est légèrement sous la cible, à 87,1 %. Ce résultat s'explique notamment par la hausse du nombre de demandes introduites, le manque de personnel 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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Le taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables était de 69,1 % en 2023-2024. Ce résultat s'explique par une hausse de 20 % du volume de correspondances numériques reçues, lequel est passé de 195 565 correspondances en 2022-2023 à 234 736 correspondances en 2023-2024.

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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Le Service de renseignements aux citoyens, le Service de la correspondance et le service de renseignements téléphonique sont tous dotés de plusieurs mécanismes formels et systématisés de contrôle de la qualité.

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	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- En 2023-2024, le contenu au système interactif d'information téléphonique a été bonifié afin de tenir compte des modifications législatives découlant de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation*. En début d'année 2024-2025, le contenu a de nouveau été modifié afin de tenir compte de la *Loi limitant le droit d'éviction des locataires et renforçant la protection des locataires aînés* et un nouveau sujet portant sur la conciliation a par la suite été ajouté.

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 service 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 2023-2024

- Aucun résultat n'était attendu en 2023-2024. 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	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Douze webinaires portant sur différents sujets d'actualité en droit du logement ont été offerts par le Tribunal. Le Tribunal a également offert diverses séances d'information élaborées à la demande d'intervenants et de groupes intéressés par le droit du logement.

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	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Aucun résultat n'était attendu en 2023-2024.

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.

Le Tribunal a déjà entamé cette transformation et poursuit ses travaux en ce sens. L'utilisation de systèmes de rappels permettra d'optimiser le taux d'utilisation des services du Tribunal et du temps d'audience disponible. L'automatisation de certaines tâches au sein du Service de la conciliation permettra une meilleure utilisation des ressources.

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 la conciliation	Cibles	-	-	31 mars 2025	-
	Résultats	-	-	-	-
Activités du Tribunal	Cibles	-	-	-	31 mars 2026
	Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- D'abord introduit à titre de projet-pilote, le système automatisé de rappel de rendez-vous avec le service de renseignements du Tribunal a été officiellement intégré aux pratiques en janvier 2024.

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 2023-2024

- Aucun résultat n'était attendu en 2023-2024.

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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- 67 % du personnel du Tribunal était visé par un programme structuré d'intégration à la tâche et au milieu de travail en 2023-2024, soit les membres et les greffiers spéciaux du Tribunal, le personnel du Service de renseignements aux citoyens, le personnel du Service de la conciliation et celui du Service de secrétariat.

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 2023-2024

- Aucun résultat n'était attendu en 2023-2024. 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 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- 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	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Aucun résultat n'était attendu en 2023-2024.

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	-	-

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

- Le plan d'action 2023-2024 a été diffusé le 25 mai 2023.

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 2022-2023	Cible prévue par la DSC	Résultats 2023-2024
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Fixation et révision	7,1	7,8	6,9
	Non-paiement de loyer	1,8	1,5	1,7
	Causes civiles urgentes	1,8	1,5	1,9
	Causes civiles prioritaires	3,9	4	5,8
	Causes civiles générales	4,7	5	6,4

Services de renseignements

Engagement	Indicateur	Résultats 2022-2023	Cible prévue par la DSC	Résultats 2023-2024
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre notre Service de renseignements (en minutes)	Temps moyen d'attente	18,54	18	17,9
À nos bureaux, rencontrer notre Service de renseignements dans un délai de moins de 20 minutes	Taux d'atteinte	95,3 % (indicateur avec cible de 30 minutes d'attente)	90 %	87,1 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de deux jours ouvrables	Taux d'atteinte	98,3 %	97 %	69,1 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables	Taux d'atteinte	99 %	100 %	100 %

Plainte à l'égard de nos services

Engagement	Indicateur	Résultats 2022-2023	Cible prévue par la DSC	Résultats 2023-2024
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	Taux d'atteinte	80 %	98,2 %	97,8 %

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 2023-2024, le Tribunal a reçu 412 plaintes. De ce nombre, 218 plaintes ont été jugées fondées, 168 plaintes ont été jugées non fondées et 24 ont été identifiées comme relevant d'une autre instance. Enfin, deux plaintes ont reçu un traitement neutre en raison de l'insuffisance de l'information disponible ou de leur interruption par le plaignant.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteurs d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Renseignement	76	83	7
Adjudication	99	107	8
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	70	77	7
Administration et activités stratégiques	8	5	-3
Total	253	272	19

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus 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
Proportion de la masse salariale	1,12 %	1,53 %

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	4,81	2,97
Professionnel	0,59	3,79
Fonctionnaire	1,84	3,65
Total¹	1,88	3,53

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
Somme allouée par personne ¹	1 181,74 \$	1 453,94 \$

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire	23,47 %	21,05 %	13,95 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	7	7	4

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 québécoise : 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 31 janvier 2024¹

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 31 janvier 2024
11	9

¹ Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

Le Tribunal a atteint plus de 80 % de sa cible de création de postes en région. Toutefois, suivant le départ d'employés ayant obtenu une promotion ou ayant pris leur retraite, sept des postes qui ont été régionalisés sont actuellement vacants et présentent certains enjeux de dotation.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteurs d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ¹ (k\$)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ² (k\$)	Écart (k\$)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (k\$)
Rémunération	24 237,2	28 004,3	3 767,1	23 667,3
Fonctionnement	6 617,7	7 792,5	1 174,8	7 366,3
Total	30 854,9	35 796,8	4 941,9	31 033,6

¹ Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

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 2022-2023.

Les dépenses du Tribunal pour l'exercice terminé le 31 mars 2024 s'élèvent à 35 796 832 \$. La rémunération se chiffre à 28 004 334 \$ et représente 78 % 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 7 792 498 \$, dont une somme de 3 642 326 \$ (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 423 283 \$, soit 5,4 % des dépenses de fonctionnement.

Les revenus de tarification du Tribunal s'élèvent à 7 647 506 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le Conseil du trésor et le 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 2023-2024, ces revenus ont atteint 5 047 506 \$, 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 2023 son Plan de transformation numérique 2023-2027.

Sommaire des réalisations annuelles

Plan de transformation numérique 2023-2027	Réalisations en 2023-2024
<p><u>Initiative 1</u> :</p> <p>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</p>	<p>Ce projet débutera en 2025-2026.</p>
<p><u>Initiative 2</u> :</p> <p>Réviser les méthodes de travail du Service de la mise au rôle</p>	<p>En 2023-2024, une collecte d’information et des besoins a été amorcée.</p>
<p><u>Initiative 3</u> :</p> <p>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</p>	<p>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 adaptions 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 préposés disponibles, garantissant ainsi un service clientèle optimal.</p>
<p><u>Initiative 4</u> :</p> <p>Bonifier le système interactif d’information téléphonique en ajoutant de nouveaux sujets au répertoire existant</p>	<p>En 2023-2024, les premiers ajouts ont été effectués.</p>
<p><u>Initiative 5</u> :</p> <p>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</p>	<p>Les travaux débuteront en 2024-2025.</p>
<p><u>Initiative 6</u> :</p> <p>Mettre en ligne des bulletins périodiques d’information sur des sujets d’actualité reliés au droit du logement et des activités du Tribunal</p>	<p>Les travaux débuteront en 2024-2025.</p>
<p><u>Initiative 7</u> :</p> <p>Implanter un système automatisé de rappel de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service de renseignements aux citoyens • Service de la conciliation • Activités du Tribunal 	<p>En 2023-2024, un système automatisé de rappel de rendez-vous par courriel a été implanté pour le Service de renseignements aux citoyens du Tribunal.</p>
<p><u>Initiative 8</u> :</p> <p>Implanter un nouveau système de gestion électronique des documents (GED)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produit sélectionné • Procéder à l’implantation • Former le personnel pour l’utilisation 	<p>L’implantation du nouveau produit est en cours.</p>
<p><u>Initiative 9</u> :</p> <p>Automatiser l’expédition de la correspondance autre que les décisions en développant un système d’envoi par courriel</p>	<p>En 2023-2024, des rencontres préparatoires ont eu lieu pour décrire la portée du projet et les enjeux (doublons de données, consentement de l’utilisateur).</p>
<p><u>Initiative 10</u> :</p> <p>Développer un mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation</p>	<p>En 2023-2024, la recherche de solutions d’affaires pour automatiser les réponses aux offres de conciliation a été entamée.</p>

Plan de transformation numérique 2023-2027	Réalisations en 2023-2024
<u>Initiative 11</u> : Poursuivre les travaux d'automatisation des demandes en ligne déposées via le site Web	En 2023-2024, le site Web de l'organisation a été rapatrié pour plus d'agilité. Une analyse est en cours pour améliorer la façon dont les demandes sont complétées et automatiser les demandes introduites en lot.
<u>Initiative 12</u> : Compléter la refonte du portail intranet	En 2023-2024, aucune modification majeure n'a été apportée à l'intranet.

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	<ul style="list-style-type: none"> Entretien et amélioration de SISTA 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	<ul style="list-style-type: none"> Entretien et amélioration de SISTA 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	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un rappel qui permet aux citoyens de demander d'être rappelés si aucun technicien juridique n'est disponible plutôt que de demeurer dans la file d'attente.
Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information	<ul style="list-style-type: none"> 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 voir la performance en temps réel des 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 Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Un projet de mise en place d'une solution est en cours pour offrir un environnement numérique d'apprentissage aux membres du personnel.

Bilan des dépenses en ressources informationnelles en 2023-2024

Catégorie de coûts	Coûts en 2023-2024 (k\$)
Rémunération du personnel	1 106,05
Impartition auprès d'un autre organisme public	311,40
Impartition externe	540,22
Acquisition	865,29
Autres frais	153,29
Total	2 976,25

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés²

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	17 211	-	17 211	9	12	-3
2. Personnel professionnel	63 174	3 286	66 460	36	32	+4
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	297 636	6 934	304 570	167	163	+4
4. Membres du Tribunal	95 270	-	95 270	52	51	+1
Total	473 291	10 220	483 511	264	258	+6

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 2023 au 31 mars 2024

	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	2	160 000
Total des contrats de service	2	160 000

² 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 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

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

Sous-objectif	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	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	Proposition 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-objectif	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
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	10 %	34 %

Objectif 5.7 Valoriser les matières résiduelles

Sous-objectif	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
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	Préparation du dossier	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
	Le Tribunal maintient l'envoi des appareils informatiques défectueux au CAG à des fins de rétribution aux organismes communautaires	Maintenir l'envoi des appareils informatiques défectueux au Centre d'acquisitions 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	Maintenir l'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	Maintenir les achats et retours des cartouches d'encre pour un recyclage efficace	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-objectif	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
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 offertes aux membres du personnel	2	NON ATTEINT

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

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	s.o.
3. Le nombre de motifs auxquels le Tribunal 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 ³	s.o.

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

² 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.

³ 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.

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	0	0
Total	0	0

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
186

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
43	28	64	2

¹ Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible ¹	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier ²	43	8	1	-	1	10	23,3 %
Occasionnel	28	9	2	-	1	11	39,3 %
Étudiant	64	33	2	-	-	33	51,6 %
Stagiaire	2	1	-	-	-	1	50 %

¹ Une personne peut être membre de plus d'un groupe cible.

² Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%) ¹	62,50	50	23,3
Occasionnel (%)	46,15	46,66	39,3
Étudiant (%)	55,17	46	51,6
Stagiaire (%)	0	0	50

¹ Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024
Anglophones	1	0,56 %	1	0,59 %	2	1,08 %
Autochtones	1	0,56 %	1	0,59 %	1	0,54 %
Personnes handicapées	16	8,89 %	17	10,05 %	14	7,53 %

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024
MVE Montréal/Laval	65	45,77 %	68	43,59 %	65	42,48 %
MVE Outaouais/Montérégie	8	53,33 %	3	25 %	5	31,25 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	5	25 %	0	0 %	3	30 %
MVE Capitale-Nationale	1	8,33 %	1	8,33 %	2	10 %
MVE Autres régions	1	5,26 %	1	5,88 %	1	6,67 %

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel d'encadrement
Minorités visibles et ethniques	3	30 %

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	43	28	64	2	137
Nombre de femmes embauchées	32	21	42	1	96
Taux d'embauche des femmes	74,4 %	75 %	65,6 %	50 %	70,1 %

¹ Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	34	101	41	s. o.	s. o.	186
Nombre total de femmes	6	23	67	31	s. o.	s. o.	127
Taux de représentativité des femmes	60 %	67,6 %	66,3 %	75,6 %	s. o.	s. o.	68,3 %

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles³

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Aménagement d'un poste de travail existant en fonction des nouveaux besoins	Personne handicapée	1
Avec le retrait du programme PDEIPH, le Tribunal a débuté des travaux pour s'arrimer avec le nouveau Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE)	Personne handicapée	s. o.
Outre le maintien, dans son effectif régulier, d'un taux de représentativité supérieur à la cible gouvernementale, le Tribunal a accueilli deux nouveaux employés	Personne handicapée	2
Adaptation personnalisée des postes de travail des nouvelles ressources en fonction de leurs limitations	Personne handicapée	2

4.5 Code d'éthique et de déontologie

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 2023 et le 31 mars 2024, sept 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 trois ayant été jugées non fondées. Une plainte relative au défaut de respecter le délai alloué pour rendre décision a mené à une suspension de deux jours, une plainte relative au respect du devoir de réserve a mené à une réprimande et deux plaintes rattachées à la conduite de l'audience ont 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.

Aucune plainte n'a été formulée à l'égard d'un conciliateur du Tribunal au cours de l'exercice 2023-2024.

³ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

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, une séance d'accueil sensibilisant les nouveaux membres du service de renseignements aux citoyens aux principes éthiques est offerte et des capsules d'information sont ajoutées annuellement sur l'intranet.

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.

Le Tribunal offre par ailleurs désormais une option de rappel sur sa ligne téléphonique afin d'éviter aux citoyens une trop longue attente en file.

En 2023-2024, le Tribunal a également diffusé de l'information vulgarisée résumant les principales modifications législatives apportées par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation* (2024, chapitre 2) afin de permettre aux citoyens de repérer plus aisément les changements apportés à leurs droits et obligations.

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 : <https://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	55
--	----

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	41	3	0
21 à 30 jours	11	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	52	3	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)	19	1	0	s. o.
Partiellement acceptée	10	2	0	14, 40, 87
Refusée (entièrement)	10	0	0	1, 14, 15, 31, 32, 37, 39, 53, 54, 55, 65.1, 67.2.1 à 67.2.3, 137.2
Autres	13	0	0	1 (aucun document), 15, 42 (irrecevable), 48 (redirigée), 55

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	7

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 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	1 rencontre
Au cours de l'exercice, avez-vous pris 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 Un courriel a été envoyé à tous les employés du Tribunal le 23 avril 2024 et les coordonnées de l'émissaire figurent à la section portant sur la politique linguistique de l'intranet organisationnel.
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	

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

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	La directive a été transmise le 30 juin 2024 au ministère de la Langue française. Celle-ci est toujours sous analyse au moment de déposer le présent rapport.
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française; 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</i> et les documents rédigés ou utilisés en recherche ?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	<p>Compromission de l'accomplissement de la mission de l'organisation : conformément à l'article 7 (4) de la <i>Charte de la langue française</i>, toute personne, incluant les parties, leurs procureurs, les témoins et les membres du Tribunal, peut employer le français ou l'anglais dans les affaires dont est saisi le Tribunal et dans tous les actes de procédure qui en découlent, incluant dans le cours des audiences et des séances de conciliation.</p> <p>Cette exception s'applique donc lorsque le Tribunal, conformément à sa mission, doit offrir de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement, les règles de preuve et de procédure applicables devant le Tribunal, les recours disponibles et l'exercice de ceux-ci, un dossier judiciaire ou la mission et les activités du Tribunal, incluant la conciliation.</p> <p>Enfin, cette exception s'applique également lorsque le Tribunal, conformément à la loi, prête assistance à une personne pour rédiger un acte de procédure, lequel peut être rédigé en anglais en vertu de la <i>Charte de la langue française</i> (art. 7 (4)).</p>

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?</p>	<p>L'information et les outils afférents ont été transmis par courriel à l'ensemble du personnel le 31 mai 2023 et versés à l'intranet organisationnel. À leur entrée en fonction, tous les membres du personnel sont par ailleurs informés de la politique et des outils mis à leur disposition.</p> <p>54,5 % des employés ayant répondu à la consultation ont indiqué avoir reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle.</p>

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?</p>	<p>Oui</p>
<p>Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.</p>	<p>L'information relative à l'application de la Politique linguistique de l'État et de la directive du ministre de la Langue française ainsi que les outils afférents ont été transmis par courriel à l'ensemble du personnel le 31 mai 2023 et versés à l'intranet organisationnel. À leur entrée en fonction, tous les membres du personnel sont par ailleurs informés de la politique et des outils mis à leur disposition.</p>
<p>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.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> est exigé ? est souhaitable ? 	<p>Nombre de postes au sein de l'organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français :</p> <ul style="list-style-type: none"> est exigé : 0 est souhaitable : 145

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 7 647 506 \$, alors que les dépenses totales sont de 35 796 832 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2024. On observe une augmentation de 26 % 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 minimes et elles représentent moins d'un dixième de 1 % des dépenses du Tribunal.

	2022-2023	2023-2024
Revenus exigibles	6 068 310 \$	7 647 506 \$
Photocopies, enregistrements, etc.	15 739 \$	19 776 \$
Loyers de salle	0 \$	0 \$
Autres	3 635 \$	8 224 \$
Total	6 087 684 \$	7 675 506 \$

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

L'un des objectifs du calcul des coûts de revient est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, le Tribunal se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'il entend relèvent du droit civil et opposent des parties privées. De plus, le Tribunal entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audience.

La méthodologie pour le calcul des coûts de revient des activités du Tribunal repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes sont retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects sont calculés. Il est à noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (p. ex. : désistement, remise, demande en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au Tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage est fait selon le canal employé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects sont également calculés.

Enfin, le traitement d'une demande en conciliation est très similaire au processus d'une demande au Tribunal. Le découpage du processus se fait selon trois étapes, à savoir l'introduction et la mise au rôle de la demande, la tenue et le suivi de la séance et la fermeture de la demande. Encore ici, le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes de la conciliation. En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande de conciliation.

Coûts de revient pour l'exercice 2023-2024

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volume considéré	Coût de revient
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	4 170 238,28 \$	91 006	45,82 \$
	Tenue de l'audience	13 012 746,62 \$	78 642	165,47 \$
	Traitement et expédition d'une décision	10 668 932,92 \$	44 992	237,13 \$
	Total	27 851 917,82 \$		448,42 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	3 188 373,99 \$	78 151	40,80 \$
	Par téléphone	2 337 872,44 \$	980 297	2,38 \$
	Par correspondance	1 478 019,04 \$	253 525	5,83 \$
	Total			
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	171 522,37 \$	1 913	89,66 \$
	Tenue et suivi de séances	597 603,90 \$	1 386	431,17 \$
	Fermeture de demandes	171 522,37 \$	967	177,38 \$
	Total	940 648,64 \$		698,21 \$

Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2021-2022	Coût de revient 2022-2023	Coût de revient 2023-2024
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	30,08 \$	41,97 \$	45,82 \$
	Tenue de l'audience	159,63 \$	160,38 \$	165,47 \$
	Traitement et expédition d'une décision	251,60 \$	228,49 \$	237,13 \$
	Total	441,30 \$	430,84 \$	448,42 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	51,00 \$	39,53 \$	40,80 \$
	Par téléphone	4,60 \$	2,28 \$	2,38 \$
	Par correspondance ou en ligne	5,87 \$	5,45 \$	5,83 \$
	Total			
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	130,00 \$	83,29 \$	89,66 \$
	Tenue et suivi de séances	308,70 \$	472,42 \$	431,17 \$
	Fermeture de demandes	231,19 \$	192,15 \$	177,38 \$
	Total	669,89 \$	747,86 \$	698,21 \$

Notes explicatives

- L'inflation, tant au niveau des loyers que des dépenses administratives, et le rehaussement salarial accordé au personnel affecté au traitement des demandes au Tribunal et à l'information ont eu un effet à la hausse sur les dépenses du Tribunal, influant ainsi sur ses coûts de revient. Le coût de traitement d'une demande au Tribunal a connu une légère hausse en 2023-2024, passant de 430,84 \$ à 448,42 \$, soit une hausse de 4 %.

- En ce qui a trait au traitement d'une demande d'information, l'ensemble des coûts ont connu une légère hausse similaire, soit entre 3 % et 7 % en 2023-2024. Quant à la téléphonie, le volume traité ayant connu une baisse a pour conséquence de faire hausser légèrement le coût unitaire de traitement de ce type de demande d'information.
- Enfin, le coût de revient du Service de la conciliation a légèrement diminué en 2023-2024, passant de 747,86 \$ à 698,21 \$, soit une baisse de 7 %. Ce résultat s'explique principalement par des volumes traités plus importants tant pour l'introduction d'une demande en conciliation qu'au niveau du nombre de séances tenues et même de fermetures de demandes. Le Service de la conciliation a accru ses activités sans hausser de façon importante son budget, et il en résulte une baisse du coût unitaire de traitement.

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 2023 et 2024

Composantes du loyer	2023	2024
Électricité	2,3 %	2,8 %
Gaz	26,2 %	-7,3 %
Mazout et autres sources d'énergie	40,1 %	-10 %
Frais d'entretien	5,7 %	7,5 %
Frais de services rattachés à l'immeuble	4,6 %	5,3 %
Frais de services rattachés à la personne même des locataires (résidence privée pour aînés)	4,5 %	6,6 %
Frais de gestion	3,5 %	5,6 %
Revenu net	1,8 %	3,9 %
Dépenses d'immobilisation	3,8 %	4,8 %

ATTENTION
Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.

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).

Les cas portés au Tribunal

De 2014 à 2023, le Tribunal a accordé une moyenne de 3,4 % 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 2014 à 2023

Année	Sans dépense d'immobilisation				Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	N ^{bre} de décisions	Taux d'inflation	
	Logement chauffé			Logement non chauffé				
	Électricité	Gaz	Mazout					
2014	1,8 %	1,7 %	1,4 %	2,0 %	1,9 %	2,9 %	2 361	1,4 %
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 %	1,0 %	-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 %	1 524	1,7 %
2019	1 %	1,1 %	4,2 %	1,2 %	1,2 %	2,8 %	1 412	2,1 %
2020	1,9 %	2,8 %	1,3 %	1,9 %	2,2 %	4,2 %	2 273	0,8 %
2021	1 %	0,9 %	-1,2 %	1,4 %	1,3 %	3,1 %	983	3,8 %
2022	2,4 %	3,4 %	5,0 %	2,8 %	2,9 %	3,7 %	2 737	6,7 %
2023	3,5 %	6,1 %	10,6 %	3,5 %	4,6 %	5,8 %	3 052	4,5 %

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	Demands 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. Demands visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire. Causes pouvant soulever des risques pour la santé ou la sécurité d'une personne ou concernant la salubrité du logement.
Causes civiles prioritaires	Demands 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. Demands 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. Demands correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demands 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.). Demands 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	Demands ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demands 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	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	7 201	14 440	21 238
Non-paiement du loyer	32 322	38 866	41 269
Causes civiles	24 458	25 443	28 499
Total	63 981	78 749	91 006
Variation	23,6 %	23,1 %	15,6 %

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	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Causes introduites par les locateurs	6 651	13 671	20 314
Causes introduites par les locataires	351	440	464
Causes relancées	42	147	206
Total	7 044	14 258	20 984
Variation	-2,1 %	102,4 %	47,2 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Causes introduites par les locateurs	121	141	198
Causes introduites par les locataires	34	41	56
Causes relancées	2	0	0
Total	157	182	254
Variation	175,4 %	15,9 %	39,6 %

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

Non-paiement du loyer	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Recouvrement-résiliation	18 577	21 262	21 636
Résiliation pour retards fréquents	12 861	16 673	18 787
Causes relancées	884	931	846
Total	32 322	38 866	41 269
Variation	34,1 %	20,2 %	6,2 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Causes introduites par les locateurs	15 419	15 676	17 674
Demandes liées au déguerpissement	1 607	1 502	1 563
Résiliation de bail pour autre motif	5 349	5 824	6 511
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	955	825	689
Rétractation d'une décision	534	456	507
Reprise du logement	2 540	2 693	3 180
Dommages-intérêts	811	855	942
Expulsion après échéance du bail	568	579	687
Ordonnances	583	575	564
Autorisation de convertir en copropriété divise	73	39	51
Aliénation d'un ensemble immobilier	5	5	3
Recours propres aux logements à loyer modique	37	2	2
Travaux majeurs (autorisation)	233	92	127
Autres recours	2 124	2 229	2 848
Causes introduites par les locataires	8 480	9 224	10 347
Résiliation de bail	503	422	417
Diminution de loyer	1 489	1 716	1 665
Dommages punitifs	916	1 028	1 045
Autres dommages-intérêts	994	1 069	1 208
Rétractation d'une décision	1 799	2 145	2 465
Autorisation de déposer le loyer	119	118	215
Restitution d'une somme due	177	170	249
Ordonnances	458	436	483
Recours entre colocataires	32	31	41
Recours propres aux logements à loyer modique	40	52	59
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	38	34	20
Demandes conjointes	22	20	0
Autres recours	1 893	1 983	2 480
Causes relancées	559	543	478
Total des causes civiles	24 458	25 443	28 499
Variation	19,9 %	4 %	12 %

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2021-2022	2022-2023	2023-2024
Audiences en salle	Fixation	3 442	6 101	9 091
	Révision	74	177	180
	Non-paiement du loyer	27 685	33 650	36 740
	Causes civiles	28 551	23 986	26 401
Sous-total		59 752	63 914	72 412
Audiences en visioconférence	Fixation	453	779	832
	Révision	8	5	9
	Non-paiement du loyer	2 205	2 426	2 564
	Causes civiles	4 473	3 761	2 825
Sous-total		7 139	6 971	6 230
Total des audiences tenues		66 891	70 885	78 642

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 2022	31 mars 2023	31 mars 2024
Fixation et révision	4 564	6 805	13 086
Non-paiement du loyer	5 059	5 705	7 903
Causes civiles	9 701	11 340	15 234
Total	19 324	23 850	36 223

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 2022	31 mars 2023	31 mars 2024
Moins de 1 an	3 575	6 417	11 540
De 1 à 2 ans	883	266	1 479
Plus de 2 ans	106	122	67
Total	4 564	6 805	13 086

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

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2022	31 mars 2023	31 mars 2024
Moins de 1 an	5 045	5 695	7 899
De 1 à 2 ans	14	10	4
Plus de 2 ans	0	0	0
Total	5 059	5 705	7 903

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente – Causes civiles	31 mars 2022	31 mars 2023	31 mars 2024
Moins de 1 an	9 256	10 465	14 177
De 1 à 2 ans	426	870	1 052
Plus de 2 ans	19	5	5
Total	9 701	11 340	15 234

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2021-2022	2022-2023	2023-2024
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	37 259	40 500	44 305
Ententes à l'audience	2 694	2 606	2 643
Désistements à l'audience	2 924	3 551	4 119
Suspensions à l'audience	101	239	202
Remises	12 564	12 884	14 812
Ajournements	3 931	4 320	4 357
Causes rayées	5 390	5 867	6 174
Remises <i>sine die</i>	454	320	342
Conférences préparatoires tenues	67	63	38
Conférences de gestion tenues	1 507	535	1 650
Total – Conclusion des audiences tenues	66 891	70 885	78 642
Pourcentage de remises et d'ajournements	24,7 %	24,3 %	24,4 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	4 %	3,7 %	3,4 %
Avant l'audience			
Désistements avant audience	11 463	12 002	15 095
Ententes avant audience	1 011	1 005	1 451
Demandes suspendues	901	869	943
Décisions rendues	5	6	1
Demandes fermées faute de preuve de notification	4 542	5 360	6 708
Total – Demandes traitées avant audience	17 922	19 242	24 198

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	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation	2 424	4 032	5 813
Révision	85	158	134
Non-paiement du loyer	18 393	22 125	23 575
Causes civiles	17 409	15 235	15 470
Total	38 311	41 550	44 992

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	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	58	58	52
Non-paiement du loyer	15	17	18
Causes civiles	29	28	28

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

Type de cause	2023-2024
Fixation et révision	52
Non-paiement du loyer	15
Causes civiles	19

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Demandes fermées en conciliation	747	720	967
Variation	32,4 %	-3,6 %	34,3 %

Services de renseignements aux citoyens

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Téléphone	933 127	1 080 318	980 297
Site Web	3 732 291	3 845 134	4 117 064
Entrevues et visites à l'accueil	40 143	60 391	78 151
Total	4 705 561	4 985 843	5 175 494

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Préposés du Tribunal	225 936	123 245	102 205
Système de réponse vocale interactive	707 191	957 073	878 092
Total	933 127	1 080 318	980 297

Note : Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés 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	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Attente pour une entrevue (en minutes)	5,7	6,3	8,4
Durée d'une entrevue (en minutes)	27,4	24,7	25,2

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 référera 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



*Tribunal administratif
du logement*

Québec 