

Neutralité Objectivité

IMPARTIALITÉ

HUMANITÉ

Écoute Respect
Ouverture Discretion

ENGAGEMENT

S'investir Collaboration

COMPÉTENCE

Honnêteté Justice

INTÉGRITÉ

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens peut être consultée 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 document sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-84811-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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

Mission et clientèle

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal qui exerce une compétence exclusive en matière de bail résidentiel.

Notre mission consiste à :

- décider des demandes qui lui sont soumises;
- renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations;
- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

La clientèle du Tribunal est constituée des locataires et des locateurs liés par un bail de logement assujetti à sa compétence.

Nos valeurs

IMPARTIALITÉ	Faire preuve de neutralité et d'objectivité.
COMPÉTENCE	Développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.
INTÉGRITÉ	Se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.
ENGAGEMENT	S'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.
HUMANITÉ	Faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.

Engagements sur la qualité de nos services

Nous vous assurons :

- une **information de qualité**, neutre et impartiale en conformité avec les règles d'éthique auxquelles notre personnel est assujéti;
- la **discrétion** :
 - en protégeant les renseignements que vous nous confiez, en vertu des lois et règlements qui régissent le Tribunal;
 - en nous assurant de sensibiliser annuellement notre personnel sur l'importance de protéger, de conserver et d'utiliser en toute discrétion les renseignements que vous nous communiquez;
- la **transparence** :
 - de rendre publiques nos orientations dans notre plan stratégique, ainsi que nos résultats dans notre rapport annuel de gestion;
- un **service téléphonique** :
 - nos préposés aux renseignements vous répondent le plus rapidement et efficacement possible selon les heures communiquées dans notre site Web;
 - notre système de réponse vocale interactif est accessible en tout temps et donne accès aux informations de base pour nous joindre, de même qu'aux informations les plus couramment demandées en matière de bail résidentiel;
- des **services en ligne** avec lesquels il est possible, en tout temps :
 - de connaître l'état de traitement de votre dossier (plumitif);
 - de consulter des documents liés à votre dossier;
 - de transmettre des documents au Tribunal;
 - de déposer en ligne une demande au Tribunal;
 - de calculer de manière simplifiée l'augmentation de loyer en vertu du Règlement sur les critères de fixation de loyer;
 - de connaître la localisation et les heures de nos bureaux;
 - de nous poser une question en ligne pour laquelle vous recevrez une réponse par courriel;
 - de vous informer sur vos droits et obligations en tant que locataire ou locateur;
- des **bureaux** dans seize des dix-sept régions administratives du Québec, où il est possible :
 - de rencontrer un préposé aux renseignements pour obtenir de l'information;
 - de déposer une demande au Tribunal;
- un **service de conciliation** :
 - lequel vous permet de régler votre litige à l'amiable, en présence d'un conciliateur.
- des **services accessibles pour les personnes handicapées** :
 - notamment par des services d'interprète en langue des signes et des documents en format adapté, fournis sur demande pour répondre à vos besoins.

Engagements sur nos normes de service

Nos normes de services représentent nos engagements quant à l'accessibilité et aux délais. Ces normes sont celles auxquelles vous pouvez raisonnablement vous attendre, dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et de vos attentes. Seules les normes de services comportant des cibles mesurables figurent dans le tableau ci-contre.

NOS OBJECTIFS POUR LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE AU TRIBUNAL		NOS CIBLES		
		2020-2021	2021-2022	2022-2023
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	3	1,5	1,5
	Fixation de loyer et révision	17	12	8
	Causes civiles urgentes	3	1,5	1,5
	Causes civiles prioritaires	14	10	6,5
	Causes civiles générales	17	15	10
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prescrit.		100 %	100 %	100 %

NOS OBJECTIFS POUR NOS SERVICES DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS	NOS CIBLES		
	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre un préposé aux renseignements (en minutes).	11	10	9
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes.	80 %	85 %	90 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	70 %	75 %	80 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	100 %	100 %	100 %

NOS OBJECTIFS POUR NOS SERVICES DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS	NOS CIBLES		
	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca .	100 %	100 %	100 %
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	80 %	80 %	80 %

Traitement d'une plainte

Si vous êtes insatisfaits de nos services, vous pouvez le signaler au Bureau des plaintes du Tribunal administratif du logement.

Veuillez noter que le bureau des plaintes ne peut commenter :

- les décisions rendues par le Tribunal;
- le déroulement des audiences;
- la gestion d'audience effectuée par les juges administratifs et les greffiers spéciaux.

Si vous êtes insatisfaits d'une décision du Tribunal et souhaitez la contester, vous pouvez consulter la section [Contester une décision](#) de notre site Web.

De même, si votre plainte concerne un manquement déontologique d'un juge administratif ou d'un greffier spécial, vous devez vous adresser au Conseil de la justice administrative : www.cja.gouv.qc.ca. Cet organisme indépendant du Tribunal administratif du logement a spécifiquement comme mandat de recevoir et examiner les plaintes qui concernent les membres de certains tribunaux administratifs dont ceux du Tribunal administratif du logement.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez remplir le formulaire de plainte en ligne ou transmettre votre plainte par la poste ou par télécopieur, aux coordonnées suivantes :

Bureau des plaintes
Tribunal administratif du logement
5199, Sherbrooke Est, bureau 2360
Montréal (Québec) H1T 3X1
Télécopieur : 514 873-6805

Un formulaire de plainte peut également vous être remis à l'un de nos bureaux.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement que nous avons accordé à votre plainte, vous pouvez également communiquer avec le bureau du Protecteur du citoyen : www.protecteurducitoyen.qc.ca.

Coordonnées

Par téléphone

Montréal, Laval et Longueuil

514 873-2245

Autres régions

1 800 683-2245

Par télécopieur

Montréal, Laval et Longueuil

514 864-8077

Autres régions

1 877 907-8077

Par courrier

Village olympique

5199, rue Sherbrooke Est

Bureau 2360

Montréal (Québec) H1T 3X1

En personne

Pour trouver le bureau le plus près de chez vous et connaître ses heures d'ouverture, consultez la section [Info bureaux](#) de notre portail Web, à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca.

Date de mise en vigueur : 1^{er} avril 2018

Date de la dernière mise à jour : 28 mars 2022