Tribunal administratif du logement
Québec

Tableau de bord

Performance du Tribunal administratif du logement

Avril 2025

Table des matières

1.Les activités du Tribunal 3
1.1 Demandes introduites et relancées 3
1.2 Demandes en attente de la tenue d'une audience 4
1.3 Délai pour obtenir une première audience 5
1.4 Délai médian pour obtenir une première audience 7
2.Les activités de conciliation 8
2.1 Conciliation 8
3.Les activités de renseignement 9
3.1 Téléphonie 9
3.2 Accueil 10
3.3 Correspondance 11
3.4 Internet 13

1. LES ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

1.1 DEMANDES INTRODUITES ET RELANCÉES

– Demandes introduites et relancées

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	5 456	4 165	4 144	5 170	6 451	7 250	7 201	14 440	21 238
Non-paiement	41 027	41 020	41 581	41 579	39 284	24 094	32 322	38 866	41 269
Causes civiles	20 713	21 199	23 301	22 049	23 475	20 404	24 458	25 443	28 499
TOTAL : Demandes introduites et relancées	**67 196**	**66 384**	**69 026**	**68 798**	**69 210**	**51 748**	**63 981**	**78 749**	**91 006**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Fixation et révision	5 738	3 143	1 094	1 079	780	549	640	624	518	723	2 253	5 329	22 470
Non-paiement	3 406	3 479	3 047	3 657	3 720	3 549	3 626	3 304	3 023	4 507	3 880	3 717	42 915
Causes civiles	2 139	2 231	1 906	2 593	2 219	2 207	2 506	2 263	2 100	3 150	2 632	2 377	28 323
TOTAL : Demandes introduites et relancées	**11 283**	**8 853**	**6 047**	**7 329**	**6 719**	**6 305**	**6 772**	**6 191**	**5 641**	**8 380**	**8 765**	**11 423**	**93 708**

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les demandes saisies après chaque période.

1.2 DEMANDES EN ATTENTE DE LA TENUE D'UNE AUDIENCE

– Demandes en attente de la tenue d'une audience au Tribunal

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	4 058	4 016	3 017	3 749	4 451	5 672	4 564	6 805	13 086
Non-paiement	6 583	6 617	6 005	5 921	7 071	4 377	5 059	5 705	7 903
Causes civiles	24 368	22 589	20 816	17 289	15 909	12 195	9 701	11 340	15 234
TOTAL : Demandes en attente	**35 009**	**33 222**	**29 838**	**26 959**	**27 431**	**22 444**	**19 324**	**23 850**	**36 223**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Fixation et révision	15 521	16 765	17 394	16 584	16 131	15 558	15 055	14 132	13 602	13 233	13 592	15 032	15 032
Non-paiement	7 462	6 844	8 592	8 691	8 090	8 111	7 915	7 156	7 262	7 679	8 601	7 438	7 438
Causes civiles	14 547	13 894	14 191	14 287	14 575	14 747	14 542	14 513	14 617	16 089	16 553	16 145	16 145
TOTAL : Demandes en attente	**37 530**	**37 503**	**40 177**	**39 562**	**38 796**	**38 416**	**37 512**	**35 801**	**35 481**	**37 001**	**38 746**	**38 615**	**38 615**

1.3 DÉLAI POUR OBTENIR UNE PREMIÈRE AUDIENCE

Explication des catégories de mise au rôle

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

– Délai moyen pour obtenir une première audience au Tribunal (en mois)

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	6,9	9,1	9,6	10,5	5,6	13,2	9,9	7,1	6,9
Non-paiement	1,4	1,6	1,5	1,6	1,5	2,6	1,6	1,8	1,7
Causes urgentes	1,8	1,7	1,7	1,8	1,8	2,1	1,7	1,8	1,9
Causes prioritaires	16,4	15,4	14,5	11,4	9,1	7,9	15,2	3,9	5,8
Causes générales	20,9	19,2	14,9	14,1	10,6	11,5	6,3	4,7	6,4
Toutes causes confondues	**5,7**	**5,5**	**4,9**	**4,5**	**3,6**	**5,1**	**3,9**	**2,7**	**3,0**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Fixation et révision ***Cible : 7,5 mois***	9,7	10,1	10,5	9,1	8,8	8,5	7,6	7,2	7,9	8,8	10,6	11,2	9,2
Non-paiement ***Cible : 1,5 mois***	2,1	2,2	2,3	2,4	2,3	2,2	2,1	2,0	1,7	1,9	1,8	2,0	2,1
Causes urgentes ***Cible : 1,5 mois***	2,2	2,1	2,2	1,5	1,8	2,0	1,9	1,9	1,6	1,9	1,8	2,1	1,9
Causes prioritaires ***Cible : 4 mois***	6,0	6,5	7,5	5,4	6,8	6,5	5,8	6,3	6,2	6,0	7,7	8,6	6,7
Causes générales ***Cible : 5 mois***	6,4	7,3	7,3	8,6	9,1	9,0	9,0	8,9	8,6	7,9	9,0	11,6	8,9
Toutes causes confondues	**3,6**	**4,3**	**4,5**	**3,9**	**3,9**	**3,6**	**3,7**	**3,3**	**3,3**	**3,3**	**3,9**	**5,1**	**3,9**

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.

1.4 DÉLAI MÉDIAN POUR OBTENIR UNE PREMIÈRE AUDIENCE

– Délai médian pour obtenir une première audience au Tribunal (en mois)

Historique	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Fixation et révision	8,8	5,9	6,1
Non-paiement	1,5	1,7	1,7
Causes urgentes	1,3	1,5	1,6
Causes prioritaires	3,7	2,5	4,3
Causes générales	3,8	3,5	5,6
Toutes causes confondues	**1,6**	**1,8**	**1,8**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Fixation et révision	11,3	11,9	12,0	7,7	5,9	6,5	6,9	7,1	7,7	9,0	10,0	11,3	8,7
Non-paiement	2,1	2,3	2,3	2,4	2,2	2,0	2,0	1,9	1,6	1,8	1,7	1,7	2,0
Causes urgentes	2,2	2,0	1,8	1,3	1,6	1,7	1,7	1,7	1,4	1,8	1,7	1,8	1,8
Causes prioritaires	5,3	6,3	6,0	4,2	6,7	5,8	5,1	6,2	5,9	5,5	6,4	8,0	6,0
Causes générales	5,4	7,0	6,6	6,5	8,3	8,2	7,4	8,2	8,6	6,2	8,8	11,4	7,9
Toutes causes confondues	**2,3**	**2,5**	**2,6**	**2,5**	**2,5**	**2,2**	**2,3**	**2,0**	**1,8**	**2,0**	**2,0**	**2,2**	**2,3**

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.

2. LES ACTIVITÉS DE CONCILIATION

2.1 CONCILIATION

– Nombre de séances tenues
– Demandes fermées en conciliation

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de séances tenues	93	113	n.d.	n.d.	n.d.	1 094	1 307	1 182	1 386
Demandes fermées en conciliation	82	86	174	174	566	564	747	720	967

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Nombre de séances tenues	191	211	144	165	193	172	164	187	166	144	110	125	1 972
Demandes fermées en conciliation	145	123	107	146	159	143	115	137	133	96	105	117	1 526

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.

3. LES ACTIVITÉS DE RENSEIGNEMENT

3.1 TÉLÉPHONIE

– Volume d'appels reçus
– Volume d'appels répondus
– Temps moyen d'attente aux appels répondus

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Appels reçus	708 914	802 880	992 058	1 277 128	1 422 829	1 040 191	1 098 424	1 364 651	1 272 547
Total des appels répondus*	278 737	251 574	220 698	178 337	170 152	289 719	225 936	123 245	102 205
Temps moyen d'attente (min)	15,87	17,00	18,60	23,40	11,23	5,36	14,10	18,54	17,90

*Le total des appels répondus inclut les appels répondus par les techniciens aux renseignements du Tribunal, les appels répondus par les préposés de Services Québec et les retours d'appel effectués par les techniciens aux renseignements du Tribunal à compter de 2024-2025.

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	124 806	90 566	73 698	91 680	89 293	66 107	101 098	94 956	82 626	150 443	190 866	250 946	1 407 085
Total des appels répondus	9 347	9 663	9 314	8 614	7 872	9 306	9 498	10 971	9 915	12 299	9 796	9 147	115 742
Temps moyen d'attente (min) ***Cible : 18 min***	20,00	23,05	19,18	27,33	24,17	17,80	18,93	13,22	11,73	13,03	19,15	24,38	18,39

3.2 ACCUEIL

– Volume de visiteurs dans un bureau d'information
– Volume d'entrevues dans un bureau d'information
– Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de visiteurs*	9 859	7 903	9 379	8 936	7 034	2 321	2 189	4 894	10 666
Nombre d'entrevues	133 152	131 642	130 614	132 537	126 613	29 701	37 954	55 497	67 485
Nombre total de citoyens	**143 011**	**139 545**	**139 993**	**141 473**	**133 647**	**32 022**	**40 143**	**60 391**	**78 151**
Proportion des citoyens ayant attendu moins de 30 min				91,1 %	79 %	96,6 %	95,9 %		
Proportion des citoyens ayant attendu moins de 20 min	87,2 %	89 %	88,4 %					95,3 %	87,1 %

*Le nombre de citoyens servis dans un bureau du Tribunal lors d'une intervention rapide au comptoir d'accueil.

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Nombre de visiteurs	1 386	1 738	1 576	2 168	1 830	1 703	1 703	2 010	1 812	2 225	2 192	2 874	23 217
Nombre d'entrevues	5 793	5 780	4 675	5 107	4 622	4 551	5 007	4 786	4 109	5 262	5 067	5 611	60 370
Nombre total de citoyens	**7 179**	**7 518**	**6 251**	**7 275**	**6 452**	**6 254**	**6 710**	**6 796**	**5 921**	**7 487**	**7 259**	**8 485**	**83 587**
Proportion des citoyens ayant attendu moins de 20 min ***Cible : 95 %***	86,6 %	88,8 %	91,8 %	91,3 %	89,4 %	89,8 %	89,6 %	91,3 %	91,5 %	88,9 %	91 %	90,5 %	90 %

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.

3.3 CORRESPONDANCE

– Volume reçu par type de correspondance

Historique	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Courriel	23 095	50 011	45 565	48 292	117 247	166 799	195 565	234 736
Courrier postal	6 280	5 284	5 589	4 639	5 143	5 199	3 529	3 838
Télécopie	26 193	23 658	22 065	23 484	17 769	15 741	17 616	14 951
Total	**55 568**	**78 953**	**73 219**	**76 415**	**140 159**	**187 739**	**216 710**	**253 525**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Courriel	27 510	24 972	19 408	19 537	17 199	16 932	18 638	17 684	14 629	20 875	22 731	28 360	248 475
Courrier postal	311	493	236	278	235	209	296	330	109	257	193	244	3 191
Télécopie	1 169	1 535	1 150	979	984	590	804	1 378	503	946	473	385	10 896
Total	**28 990**	**27 000**	**20 794**	**20 794**	**18 418**	**17 731**	**19 738**	**19 392**	**15 241**	**22 078**	**23 397**	**28 989**	**262 562**

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.

– Volume reçu par type de demande

Historique	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Information générale	18 904	33 720	24 166	18 694	27 424	29 454	31 006	29 659
Ouverture de dossier*	5 927	13 775	16 428	20 787	37 289	46 345	56 788	65 733
Suivi de dossier	30 737	31 458	32 625	36 934	75 446	112 140	128 916	158 133
Total	**55 568**	**78 953**	**73 219**	**76 415**	**140 159**	**187 739**	**216 710**	**253 525**

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Information générale	2 334	1 698	1 769	1 686	1 451	2 002	2 443	2 202	1 866	3 165	3 254	3 448	27 318
Ouverture de dossier*	8 947	6 601	4 353	5 286	4 879	4 534	4 829	4 455	4 122	6 212	6 655	9 233	70 106
Suivi de dossier	17 709	18 701	14 672	13 822	12 088	11 195	12 466	12 735	9 253	12 701	13 488	16 308	165 138
Total	**28 990**	**27 000**	**20 794**	**20 794**	**18 418**	**17 731**	**19 738**	**19 392**	**15 241**	**22 078**	**23 397**	**28 989**	**262 562**

Note : Les données mensuelles seront révisées lors de la production du rapport annuel de gestion pour considérer les données saisies après chaque période.
*Les correspondances en lien avec une ouverture de dossier ne considèrent que les requêtes principales. Toutes les requêtes subséquentes sont classées dans le type « Suivi de dossier ».

3.4 INTERNET

– Nombre de consultations du site Web

Historique	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de consultations du site Web*	2 475 607	n.d.	2 190 595	2 604 406	2 815 664	3 505 347	3 732 291	3 845 134	4 117 064

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Nombre de consultations du site Web*	365 873	301 981	272 319	273 884	270 549	268 495	307 774	311 513	294 185	630 983	621 982	515 458	4 434 996

*Nombre de sessions ouvertes sur le site Web du Tribunal. Une session correspond à la période pendant laquelle un utilisateur interagit avec le site Web ou l'application.