



2014 - 2015

RÉGIE DU LOGEMENT

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION





2014 - 2015

RÉGIE DU LOGEMENT

# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION**

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement.

Source de la photographie du ministre Pierre Moreau : François Brunelle, photographe.

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca).

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISBN 978-2-550-73890-9 (PDF)

ISSN 1911-0677 (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 de la Régie du logement.



Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2014-2015.

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

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire,

Pierre Moreau  
Québec, septembre 2015



Monsieur Pierre Moreau  
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire  
Édifce Jean-Baptiste-De La Salle  
Aile Chauveau, 4<sup>e</sup> étage  
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau  
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

A handwritten signature in cursive script that reads "Anne Morin".

Anne Morin

Montréal, septembre 2015



## LA DÉCLARATION DE **FIABILITÉ**

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2014-2015 :

- décrit fidèlement la mission et les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi de ses opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Anne Morin

Montréal, septembre 2015

# TABLE DES MATIÈRES

SECTION	PAGE
Lettre du ministre Pierre Moreau	5
Lettre de la présidente de la Régie du logement	6
La déclaration de fiabilité	7
Table des matières	8
La liste des tableaux et graphiques	9
Le mot de la présidente	11
<b>1 LA RÉGIE DU LOGEMENT</b>	12
<b>1.1 La mission</b>	12
<b>1.2 Les valeurs</b>	12
<b>1.3 Les activités</b>	12
<b>1.3.1 L'adjudication</b>	12
<b>1.3.2 La conciliation</b>	13
<b>1.3.3 L'information</b>	13
<b>1.3.4 Le fonctionnement du tribunal</b>	13
<b>1.3.5 Les particularités de la Régie du logement</b>	14
<b>1.4 L'organisme</b>	14
<b>1.4.1 La structure organisationnelle</b>	14
<b>1.4.2 La présidence</b>	15
<b>1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal</b>	15
<b>1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence</b>	15
<b>2 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS</b>	17
<b>3 LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS</b>	18
<b>4 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE</b>	20
<b>5 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</b>	31
<b>5.1 Le traitement des plaintes</b>	34
<b>6 L'UTILISATION DES RESSOURCES</b>	36
<b>6.1 Les ressources humaines</b>	36
<b>6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité</b>	36
<b>6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars 2015</b>	36
<b>6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel</b>	37
<b>6.1.4 La planification de la main-d'œuvre</b>	38
<b>6.1.5 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)</b>	38
<b>6.2 Les ressources financières</b>	39
<b>6.2.1 Les coûts de revient</b>	40
<b>6.2.1 Les mesures de réduction des dépenses</b>	43
<b>6.2.3 Les contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2015</b>	43
<b>6.3 Les ressources informationnelles</b>	44
<b>6.3.1 Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité Web</b>	45
<b>6.4 Les bonis au rendement</b>	45
<b>7 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES</b>	46
<b>7.1 L'accès à l'égalité en emploi</b>	46
<b>7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées</b>	47
<b>7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes</b>	49
<b>7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi</b>	50

<b>7.2</b>	<b>L'allègement réglementaire et administratif</b>	50
<b>7.3</b>	<b>Le code d'éthique et de déontologie</b>	51
<b>7.4</b>	<b>Le développement durable</b>	52
<b>7.5</b>	<b>L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration</b>	58
<b>7.6</b>	<b>La protection des renseignements personnels</b>	59
<b>7.7</b>	<b>La politique de financement des services publics</b>	60
<b>7.8</b>	<b>Les recommandations du Vérificateur général du Québec</b>	62
<b>8</b>	<b>L'INFORMATION FINANCIÈRE 2014-2015</b>	63
<b>9</b>	<b>LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2014-2015</b>	67
	<b>ANNEXES</b>	69
	Organigramme de la Régie du logement	69
	Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2014-2015	70
	Liste des lois et règlements d'application	81
	Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2015	83
	Liste des bureaux de la Régie du logement	84
	Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	86
	Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	89

#### LA LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

TABLEAU	TITRE	PAGE
<b>1</b>	Sommaire des résultats	18
<b>2</b>	Délais pour la tenue d'une première audience selon les catégories de causes	21
<b>3</b>	Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2015	23
<b>4</b>	Volume de dossiers réglés en conciliation	25
<b>5</b>	Taux de réponse téléphonique	26
<b>6</b>	Nombre de plaintes selon les motifs	35
<b>7</b>	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2015 par grands secteurs d'activité	36
<b>8</b>	Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2015 par grands secteurs d'activité	36
<b>9</b>	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité	37
<b>10</b>	Évolution des dépenses en formation	37
<b>11</b>	Jours de formation selon les catégories d'emploi	38
<b>12</b>	Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emploi	38
<b>13</b>	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	38
<b>14</b>	Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	39
<b>15</b>	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	39
<b>16</b>	Coûts de revient pour l'exercice 2014-2015	41
<b>17</b>	Comparaison des coûts de revient	42
<b>18</b>	Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2014-2015	43
<b>19</b>	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015	44
<b>20</b>	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	44
<b>21</b>	Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2014-2015	44
<b>22</b>	Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2014-2015	45
<b>23</b>	Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014	45

TABLEAU	TITRE	PAGE
24	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2014-2015	46
25	Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2014-2015	47
26	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	47
27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	48
28	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015)	48
29	Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi	49
30	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2015	49
31	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	50
32	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1 <sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015	50
33	Autres mesures ou actions en 2014-2015 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)	50
34	Services tarifés	61
35	Revenus autonomes de la Régie du logement	61
36	Explication des catégories de mise au rôle	70
37	Demandes introduites et relancées	71
38	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	72
39	Demandes introduites et relancées – Fixation	73
40	Demandes introduites et relancées – Révision	73
41	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer	74
42	Audiences tenues	74
43	Délais moyens pour la tenue d'une première audience	74
44	Nombre de dossiers en attente	75
45	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision	75
46	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement	75
47	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	75
48	Conclusion des audiences	77
49	Nombre de décisions rendues	77
50	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)	77
51	Nombre de dossiers réglés en conciliation	78
52	Nombre de réponses par type de canal	78
53	Nombre d'appels traités par téléphone	79
54	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	80

GRAPHIQUE	TITRE	PAGE
1	Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)	22
2	Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2015	24
3	Taux de réponse téléphonique	32
4	Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	33
5	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2015	76
6	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2014	76
7	Réponses par type de canal	78
8	Taux de réponse téléphonique	79
9	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	80

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est en tant que nouvelle présidente que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Régie du logement. J'occupe effectivement le poste de présidente depuis le 3 juillet 2015, succédant ainsi à M<sup>e</sup> Luc Harvey qui assumait cette fonction depuis janvier 2008. Mon collègue n'a pas sollicité le renouvellement de son mandat afin de bénéficier de sa retraite après 25 années de service au sein de l'organisation. Il est donc pertinent de préciser que les résultats de l'exercice 2014-2015 ont été obtenus sous la présidence de M<sup>e</sup> Luc Harvey. Je tiens d'ailleurs à le féliciter pour l'imposant travail qu'il a accompli avec son équipe au cours de ces sept années de mandat.

L'exercice 2014-2015 aura notamment été marqué par l'entrée en vigueur, le 24 février 2015, du Règlement modifiant le Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire. Concrètement, cette modification réglementaire s'est traduite par l'entrée en vigueur de nouveaux formulaires de bail, lesquels n'avaient pas été changés depuis 1996.

Les modifications intégrées dans les nouveaux formulaires avaient pour buts principaux d'assurer leur conformité avec les nouvelles dispositions législatives adoptées au cours des dernières années et d'informer adéquatement les locataires et les locateurs de leurs nouveaux droits et obligations. Le projet de modification du règlement nous a aussi donné l'occasion de modifier la forme et le contenu des formulaires pour rendre leur utilisation plus conviviale.

Autre fait marquant, une nouvelle procédure a été introduite le 2 octobre 2014 pour entendre les demandes de non-paiement de loyer déposées sur l'île de Montréal, puis à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2014, celles déposées aux bureaux de Laval et Longueuil également. Ces demandes sont désormais entendues au Village olympique.

Les dossiers non contestés (absence d'une des parties) sont entendus par des greffiers spéciaux, alors que les demandes contestées (présence des deux parties) sont entendues par un régisseur. L'objectif de cette mesure est d'augmenter le nombre de causes civiles traitées par des régisseurs, seuls à détenir le pouvoir de les entendre. Cela aura pour effet de réduire les délais d'attente pour les catégories de causes civiles urgentes, prioritaires et générales. On estime qu'environ 2 300 causes civiles de plus par année pourront ainsi être entendues.

Cette nouvelle façon de faire illustre les efforts que la Régie déploie pour améliorer son efficacité dans un contexte de restriction financière et de compression d'effectifs. Dans le même esprit, depuis le 11 février 2015, les audiences concernant les demandes de démolition d'un logement, d'aliénation d'un immeuble ou de conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise sont entendues par un seul régisseur. Il s'agit d'une autre approche visant à dégager du temps-régisseur afin qu'un nombre plus élevé de causes civiles soient entendues et, par le fait même, que les délais de traitement soient réduits.

Pour en savoir plus sur les résultats et les actions menées par notre organisation au cours de l'exercice 2014-2015, je vous invite à parcourir notre rapport annuel. Ces résultats sont le fruit du travail quotidien de personnes entièrement vouées aux services aux citoyens. Je tiens d'ailleurs à les remercier pour leur précieux engagement.

La présidente,



Anne Morin

Montréal, septembre 2015

# 1

## LA RÉGIE DU LOGEMENT

Créée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé responsable de l'application de la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

### 1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locataires et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locataires et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

### 1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

### 1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la Loi.

#### 1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Elle 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 70 000 \$.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Charte de la langue française.

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, la Régie 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.

### 1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation des intérêts des locateurs et de ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience est nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

### 1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne

dans les 25 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent 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.

### 1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement pour le dépôt d'une demande et en acheminer une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience au cours de laquelle elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue à la Loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues à la Loi sur la Régie du logement, au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire respecter les règles du droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions

sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La Loi confère pleine compétence à la Régie 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 la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie 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 la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement 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, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

### 1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

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

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la

Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande concernant le logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 70 000 \$).

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audition.

## 1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, 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 régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer et des causes de non-paiement de loyer non contestées.

### 1.4.1 La structure organisationnelle

Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence;
- la vice-présidence aux activités du tribunal;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

## 1.4.2 La présidence

La présidente est responsable de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la Loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

La présidence de la Régie du logement est assumée par M<sup>e</sup> Anne Morin depuis le 3 juillet 2015.



Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Elle donne au ministre son avis sur toute question qu'il lui soumet. Elle analyse les effets de l'application de la Loi et fait part au ministre des recommandations qu'elle juge utiles. La présidente assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la Loi.

La présidente veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection

des renseignements personnels. Elle agit comme répondante responsable de l'organisme en matière d'allègement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Elle assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

## 1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, la vice-présidente coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Elle supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

La vice-présidence de la Régie du logement est assumée par M<sup>e</sup> Isabelle Normand depuis le 3 mars 2014.



La vice-présidente assure également la coordination des services juridiques.

## 1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs ainsi que de deux directions territoriales.

La Direction générale de l'administration est assumée par M<sup>me</sup> Diane Mayrand depuis le 11 juillet 2008.



La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
  - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions ainsi que la production des rapports d'information de gestion;
- les communications internes et externes;
- la gestion des ressources informationnelles;
- le traitement des plaintes;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services financiers, matériels et administratifs, a les responsabilités suivantes :

- la gestion des ressources financières;

- la gestion des ressources matérielles, y inclus la gestion de l'entrepôt et l'aménagement des bureaux;
- le secrétariat des régisseurs;
- la gestion documentaire;
- le tri de la correspondance;
- la numérisation des dossiers judiciaires;
- la saisie des données dans le système informatique;
- la salle des dossiers.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses deux directions territoriales, lesquelles administrent 25 bureaux et 3 points de service. En plus de son mandat d'information, la Direction territoriale de Montréal assume le contrôle de la qualité et la formation des préposés aux renseignements, et ce pour l'ensemble du territoire.

De plus, la Direction générale de l'administration assure la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec, notamment pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux et de l'expédition du courrier;
- la Commission des lésions professionnelles en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques et d'hébergement d'infrastructures technologiques;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

# 2

## LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

Au 31 mars 2015, la Régie du logement comptait 220 employés. En équivalent temps complet (ETC), la Régie a toutefois utilisé 206,94 ETC en 2014-2015, soit une diminution de 2,45 ETC par rapport à l'exercice précédent. C'est principalement dans le secteur des activités d'information que la baisse a été marquée, avec 2,97 ETC en moins.

Par ailleurs, la Régie a perdu l'équivalent de 4,43 régisseurs en raison de départs ou de maladies. L'absence de 4,43 régisseurs représente environ 5 300 décisions qui n'ont pu être rendues. Cette situation a notamment pour conséquence de miner les efforts d'amélioration qui sont déployés pour réduire les délais avant une première audience.

D'importants efforts ont effectivement été consacrés en 2014-2015 à l'amélioration de l'efficacité de l'administration du tribunal. Dans son message, la présidente exposait deux exemples de mesures entreprises à cet égard, soit l'adoption de la nouvelle procédure pour l'entente des causes de non-paiement à Montréal, Laval et Longueuil, et la mise en place de nouvelles façons d'entendre les demandes de démolition d'un logement, d'aliénation d'un immeuble ou de conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Les gains escomptés ne sont toutefois pas nécessairement obtenus puisque le nombre de régisseurs disponibles est en baisse en raison de départs ou d'absences pour maladie.

La Régie du logement demeure l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2014-2015 :

- 69 821 demandes ont été introduites au tribunal ou relancées;
- 71 314 audiences ont été tenues;
- 46 314 décisions ont été rendues;
- 2 993 076 demandes d'information ont été traitées :
  - 534 787 appels ont reçu une réponse;
  - 147 779 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées;
  - 2 310 510 consultations du site Web ont été recensées.

**Pour tous les types de causes confondus, le délai moyen pour l'obtention d'une première audience en 2014-2015 a été de 4,7 mois.**

De légères diminutions de délai ont été atteintes pour les causes civiles générales, passant de 21,0 à 20,3 mois, et pour les causes de non-paiement de loyer, passant de 1,5 à 1,4 mois. Par contre, le délai moyen pour l'obtention d'une première audience en fixation et en révision de loyer a augmenté en 2014-2015; il a atteint 6,6 mois. Pour les causes civiles prioritaires, le délai moyen a aussi augmenté à 16,6 mois.

# 3

## LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats obtenus à l'égard du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Comme le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2014-2017 a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2015, les résultats du présent rapport annuel de gestion ne peuvent être analysés qu'en fonction du Plan stratégique 2009-2013, reconduit pour l'exercice financier 2014-2015.

Pour obtenir plus de détails sur chacun des résultats, on doit se référer aux pages indiquées.

**Tableau 1** : Sommaire des résultats

<b>Résultats obtenus à l'égard du Plan stratégique 2009-2013</b>					
<b>OBJECTIF</b>	<b>CIBLE DU PLAN</b>	<b>RÉSULTAT 2014-2015</b>	<b>RÉSULTAT 2013-2014</b>	<b>RÉSULTAT 2012-2013</b>	<b>PAGE</b>
<b>Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer (données en mois).</b>					
Fixation et révision	6,1	6,6	5,3	6,0	21
Non-paiement	1,2	1,4	1,5	1,4	21
Causes civiles urgentes	1,1	2,2	2,1	1,9	21
Causes civiles prioritaires	6,1	16,6	14,9	14,9	21
Causes civiles générales	14,9	20,3	21,0	20,7	21
<b>Diminuer le volume des causes civiles en attente.</b>					
Moins de 1 an	12 662	14 778	15 024	15 985	23
Entre 1 et 2 ans	4 351	9 892	10 237	9 623	23
Plus de 2 ans	306	2 164	1 321	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>17 319</b>	<b>26 834</b>	<b>26 582</b>	<b>25 608</b>	<b>21</b>
<b>Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.</b>					
Nombre de dossiers réglés	369	290	109	130	25
<b>Améliorer le taux de réponse téléphonique.</b>					
Pourcentage des appels répondus	82 %	85,8 %	86,6 %	90,6 %	26



## Résultats obtenus à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

OBJECTIF	CIBLE DE LA DÉCLARATION	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2012-2013	PAGE
Répondre à votre appel téléphonique	79 %	85,8 %	86,6 %	90,6 %	26
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet)	100 %	n. d.	n. d.	n. d.	32
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes	80 %	86,3 %	84,9 %	88,6 %	32
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	90 %	100 %	100 %	99,3 %	33
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	90 %	93,3 %	91,1 %	95,5 %	33
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience	100 %	98 %	98,6 %	98,1 %	33
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %	93,4 %	90,1 %	87,9 %	33

# 4

## LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique. Comme le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2014-2017 a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2015, les résultats du présent rapport annuel de gestion ne peuvent être analysés qu'en fonction du Plan stratégique 2009-2013, reconduit pour l'exercice financier 2014-2015.

### ORIENTATION 1

#### ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DU TRIBUNAL

##### AXE D'INTERVENTION

##### 1.1 Délais d'attente

##### OBJECTIF STRATÉGIQUE

##### 1.1.1 Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer.

##### INDICATEUR

Délai d'attente avant la date d'une première audience



## RÉSULTATS

**Tableau 2 :** Délais pour la tenue d'une première audience selon les catégories de causes

CATÉGORIE DE CAUSE		DÉLAI MOYEN 2012-2013	DÉLAI MOYEN 2013-2014	DÉLAI MOYEN 2014-2015	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE
Fixation et révision	SEMAINES	26,2	23,2	28,9	26,0
	MOIS	6,0	5,3	6,6	6,1
Non-paiement	SEMAINES	6,1	6,5	6,2	5,0
	MOIS	1,4	1,5	1,4	1,2
Causes civiles urgentes	SEMAINES	8,3	9,1	9,7	5,0
	MOIS	1,9	2,1	2,2	1,1
Causes civiles prioritaires	SEMAINES	64,5	64,6	72,1	26,0
	MOIS	14,9	14,9	16,6	6,1
Causes civiles générales	SEMAINES	90,0	91,2	88,1	64,0
	MOIS	20,7	21,0	20,3	14,9

Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de semaines ou de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, il est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus mis en place et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution 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.

### COMMENTAIRE

En 2014-2015, les délais moyens pour l'obtention d'une première audience ont diminué pour les demandes concernant le non-paiement de loyer, passant de 1,5 à 1,4 mois, de même que pour les causes civiles générales, passant de 21,0 mois à 20,3 mois.

Par contre, les délais moyens ont augmenté pour le traitement des demandes en fixation et en révision, passant de 5,3 à 6,6 mois, pour les causes civiles urgentes, passant de 2,1 à 2,2 mois, ainsi que pour les causes civiles prioritaires, faisant un bond de 14,9 à 16,6 mois.

**Il importe de préciser que le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 4,7 mois en 2014-2015.**

En ce qui concerne plus spécifiquement les causes civiles urgentes, 7 297 demandes ont été classées dans cette catégorie en 2014-2015, dont 3 721 en provenance des locateurs et 3 540 en provenance de locataires. Puisque 8 289 demandes ont été introduites par des locataires en 2014-2015, c'est donc dire que 43 % des demandes introduites par des locataires seront entendues dans un délai moyen de 2,2 mois.

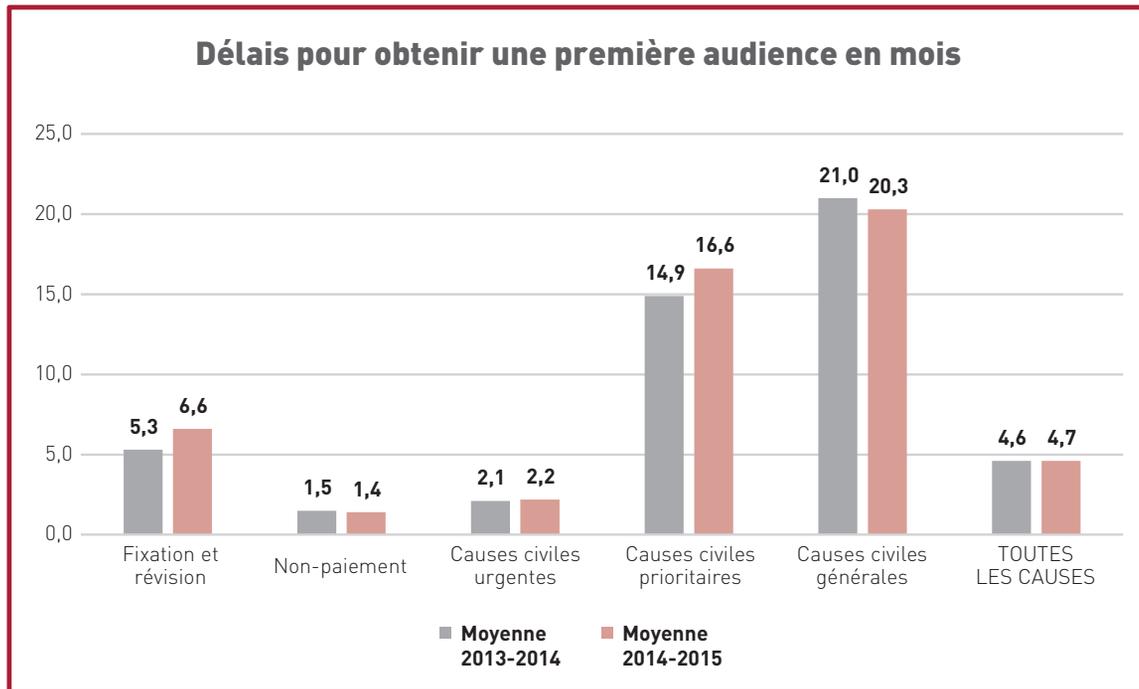
Plusieurs facteurs expliquent ces résultats :

- En 2014-2015, la Régie a perdu l'équivalent de 4,43 régisseurs, en raison de départs ou d'absence pour maladie. L'absence de 4,43 régisseurs représente environ 5 300 décisions qui n'ont pu être rendues.
- La Régie a commencé l'exercice 2014-2015 avec un inventaire de **10 237** causes civiles âgées de 1 à 2 ans, ce qui est particulièrement élevé comparativement au nombre observé lors des exercices financiers précédents (ex. : 5 397 au 31 mars 2010). En plus, on dénombrait 1 321 dossiers âgés de plus de 2 ans en début d'exercice. Ces 11 558 causes civiles devaient nécessairement être entendues en 2014-2015 afin que

le nombre de dossiers âgés de 2 ans et plus n'augmente pas de façon indue à la fin de l'exercice. Plus la Régie déploie des efforts pour diminuer le nombre de ces dossiers en attente, particulièrement dans les tranches de 1 an à 2 ans et de 2 ans et plus, plus les délais augmentent.

Pour comprendre le poids du nombre de dossiers en attente en début d'exercice, on peut comparer les résultats avec ceux de l'exercice financier 2010-2011, alors que l'on comptait 5 397 causes dans la tranche des dossiers âgés de 1 an à 2 ans et 77 causes pour les dossiers âgés de 2 ans et plus. Au cours de cet exercice financier, les délais moyens s'étaient élevés à 10 mois pour les causes civiles prioritaires et à 15,1 mois pour les causes civiles générales.

**Graphique 1 :** Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)





## AXE D'INTERVENTION

### 1.2 Volume de causes en attente

## OBJECTIF STRATÉGIQUE

### 1.2.1 Diminuer le volume des causes civiles en attente.

## INDICATEUR

Volume de dossiers en attente

## RÉSULTATS

**Tableau 3 :** Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2015

DOSSIERS EN ATTENTE CAUSES CIVILES	31 MARS 2013	31 MARS 2014	31 MARS 2015	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE
Moins de 1 an	15 985	15 024	14 778	12 662
De 1 à 2 ans	9 623	10 237	9 892	4 351
Plus de 2 ans	0	1 321	2 164	306
<b>TOTAL</b>	<b>25 608</b>	<b>26 582</b>	<b>26 834</b>	<b>17 319</b>

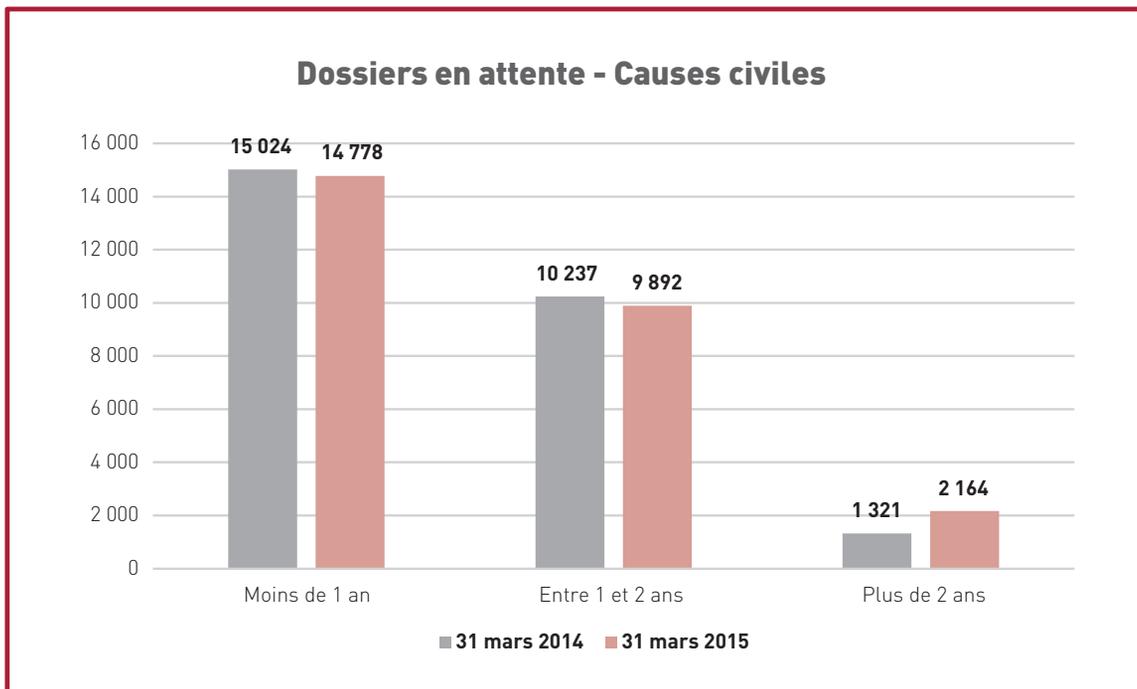
## COMMENTAIRE

Dans l'ensemble, le nombre de causes civiles en attente au 31 mars 2015 s'est élevé à 26 834 dossiers, soit une augmentation de moins de 1 % par rapport au nombre observé lors de l'exercice financier précédent.

Le nombre de dossiers âgés de moins de 1 an a diminué de 1,6 %, alors que le nombre de dossiers entre 1 et 2 ans a diminué de 3,4 %. Une hausse de 63,8 % a cependant été observée dans la strate des dossiers âgés de plus de 2 ans.

Pour comprendre ces résultats, on peut se référer au commentaire à l'égard de l'objectif 1.1.1 qui concerne les délais. De fait, les résultats en ce qui a trait aux délais et aux dossiers en attente sont étroitement liés, puisque ces deux objectifs sont directement tributaires de la capacité de la Régie à entendre des causes.

**Graphique 2 :** Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2015



## AXE D'INTERVENTION

### 1.3 Conciliation

## OBJECTIF STRATÉGIQUE

1.3.1 Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.



## INDICATEUR

Volume de dossiers réglés en conciliation

## RÉSULTATS

**Tableau 4 :** Volume de dossiers réglés en conciliation

	2013-2014	2014-2015	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE
Dossiers réglés en conciliation	109	290	369
Variation en pourcentage	- 16 %	166 %	

À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige est fait sur une base volontaire. Le consentement des deux parties est évidemment requis. La conciliation n'est pas offerte aux parties dans certains types de causes, comme celles de non-paiement, en raison de leur nature et des délais qui leur sont propres. Par contre, une offre de conciliation est présentée aux parties lorsque les causes s'y prêtent. En matière de conciliation, les résultats basés sur le nombre de dossiers réglés dépendent donc de plusieurs facteurs, notamment de l'intérêt des parties pour cette approche et de la conclusion d'une entente entre les parties dans le cadre du processus de conciliation.

Ainsi, le volume des demandes réglées en conciliation correspond au nombre de demandes fermées grâce à ce processus. La fermeture d'un dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation ou en raison d'un désistement ou de la conclusion d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a eu aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

## COMMENTAIRE

En 2014-2015, on dénombre 290 dossiers réglés en conciliation, soit une augmentation de 166 % par rapport au nombre observé à l'exercice précédent.



À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige est fait sur une base volontaire.

## ORIENTATION 2

### AMÉLIORER LES SERVICES D'INFORMATION

#### AXE D'INTERVENTION

##### 2.1 Accessibilité des services

#### OBJECTIF STRATÉGIQUE

##### 2.1.1 Améliorer le taux de réponse téléphonique.

Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels concernant le renouvellement de bail pendant la période de pointe.

#### INDICATEUR

Pourcentage du nombre d'appels auxquels la Régie a répondu

#### RÉSULTATS

**Tableau 5 :** Taux de réponse téléphonique

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE
Pourcentage des appels traités	90,6 %	86,6 %	85,8 %	79 %

Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI) ou en se plaçant dans la file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent la file d'attente, jugeant parfois qu'il est trop long de joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels concernant le renouvellement de bail pendant la période de pointe, soit de janvier à mars. Ces appels transférés à Services Québec sont également pris en considération dans le calcul du taux de réponse.

## COMMENTAIRE

Le pourcentage des appels auxquels la Régie a répondu a légèrement fléchi en 2014-2015, perdant 0,8 points de pourcentage. Il est néanmoins demeuré au-dessus de la cible du plan stratégique établie à 79 %.

### OBJECTIF STRATÉGIQUE

**2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.**

## INDICATEUR

Volume de consultations de dossiers dans Internet

## COMMENTAIRE

Il est déjà possible de consulter en ligne certains éléments d'un dossier à la Régie du logement (plumitif), notamment pour connaître les étapes de son traitement, l'identité des parties ainsi que les différents recours exercés. La décision rendue peut aussi être consultée.

Le Plan stratégique 2009-2013 prévoyait une consultation plus large du dossier en ligne, soit la possibilité de visualiser les documents constituant le dossier judiciaire. Les travaux permettant une telle consultation ont été reportés jusqu'au projet de refonte complète du site Web de la Régie du logement entrepris au cours de l'exercice financier 2015-2016.



**AXE D'INTERVENTION****2.2 Partenariat****OBJECTIF STRATÉGIQUE****2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.****INDICATEUR**

Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental »

**COMMENTAIRE**

L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux exigeait la refonte du système informatique de la Régie du logement. Les travaux de refonte ont commencé en janvier 2010 et ont culminé le 15 juillet 2013 avec le déploiement final du nouveau système.

Les travaux se poursuivront donc au cours des prochains exercices financiers. Le système qui a été mis en place permet maintenant de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

**ORIENTATION 3****MODERNISER LA GESTION ET L'ORGANISATION****AXE D'INTERVENTION****3.1 Révision des façons de faire****OBJECTIF STRATÉGIQUE****3.1.1 Avoir complété, au 31 mars 2011, la révision des processus en matière d'information et d'adjudication.****INDICATEUR**

Processus complétés

**RÉSULTAT**

La révision des processus est terminée.

**COMMENTAIRE**

Les travaux de révision des processus en matière d'information et d'adjudication répondaient à deux importants constats. D'une part, la Régie voyait son effectif décroître en raison des orientations gouvernementales de réduction de la taille de l'État, ce qui l'a obligée à réviser en profondeur ses façons de faire. D'autre part, la refonte de son système informatique nécessitait une révision de ses processus opérationnels.

En effet, le nouveau système informatique implanté, SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs), exploite de façon optimale les étapes du processus de traitement d'une demande au tribunal. Il devenait donc essentiel que la Régie révise et documente ces processus opérationnels afin de les programmer dans le nouveau système informatique. La révision des processus est maintenant terminée.



## **AXE D'INTERVENTION**

### **3.2 Technologie de l'information**

## **OBJECTIF STRATÉGIQUE**

**3.2.1 Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau système de mission.**

## **INDICATEUR**

Nouveau système informatique implanté

## **RÉSULTAT**

L'implantation est terminée.

## **COMMENTAIRE**

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010. L'implantation finale du système a été faite le 15 juillet 2013.

## **AXE D'INTERVENTION**

### **3.3 Services partagés**

## **OBJECTIF STRATÉGIQUE**

**3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau système de mission.**

**INDICATEUR**

Entente signée

**RÉSULTAT**

L'entente a été signée.

**COMMENTAIRE**

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 pour la modernisation des systèmes informatiques des trois organisations.

La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement de SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs) s'est échelonné sur une période de trois ans. En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie a souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément à cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement du serveur sur lequel sont sauvegardés les documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

**OBJECTIF STRATÉGIQUE**

**3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.**

**INDICATEUR**

Solution implantée

**RÉSULTAT**

Les façons de faire ont été optimisées.

**COMMENTAIRE**

L'entente conclue le 29 mars 2010 entre la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles a été modifiée en février 2011 afin que soit incluse l'expédition de la correspondance, notamment celle des avis d'audition et des décisions. Le processus retenu repose sur l'automatisation complète de l'expédition.

Les avis d'audition sont expédiés de façon automatisée depuis le 15 juillet 2011 et les décisions depuis le 15 décembre 2011.

# 5

## LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

Cette version présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et inclut une section consacrée aux normes de service. Ces normes correspondent aux engagements de la Régie quant à l'accessibilité et aux délais, engagements sur lesquels les usagers peuvent raisonnablement compter dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes des clients.

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

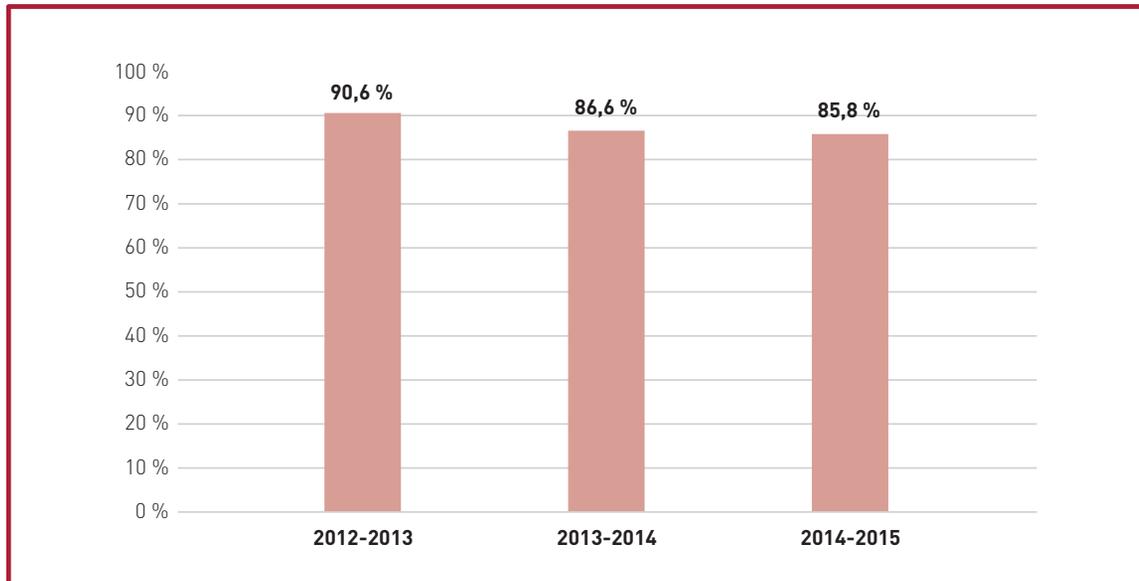
### OBJECTIFS, CIBLES ET RÉSULTATS

	CIBLE
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %

La cible de 79 % a été dépassée en 2014-2015, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 85,8 %.



### Graphique 3 : Taux de réponse téléphonique



Au total, la Régie a répondu à 534 787 appels en 2014-2015.

	CIBLE
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %

Les services en ligne permettent actuellement la consultation de certains éléments d'un dossier à la Régie du logement. Ils permettent notamment de connaître les étapes de son traitement, l'identité des parties ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

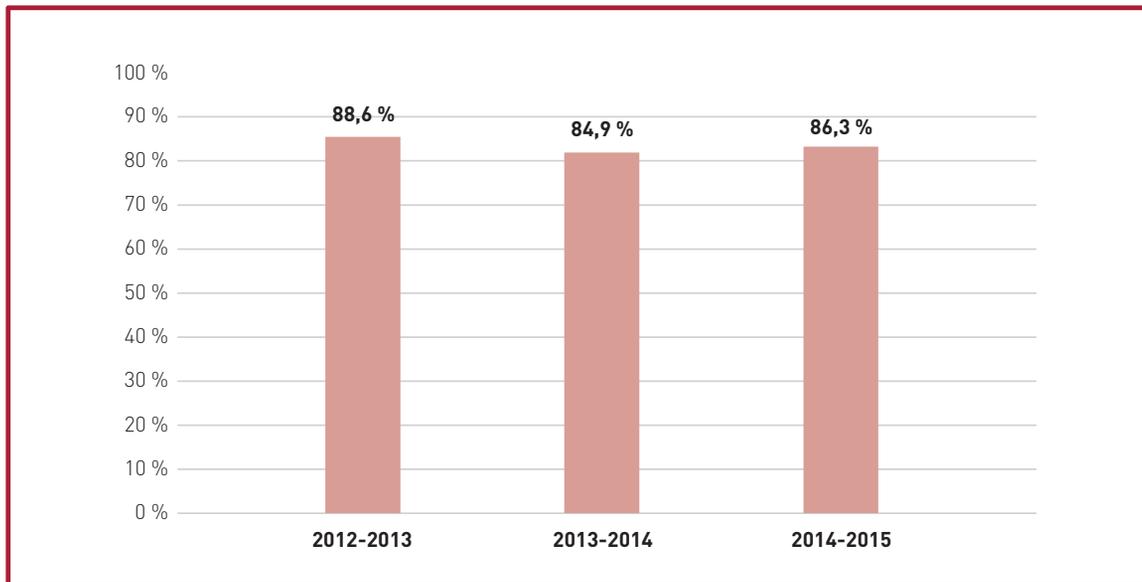
On entend par « mise à votre disposition des services en tout temps » un accès sept jours sur sept, à l'exclusion de la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et des travaux d'entretien peuvent être effectués. Cette norme de service a été introduite dans la nouvelle

Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, comme son site Web est hébergé par le Centre de services partagés du Québec, la Régie n'est pas en mesure de garantir que la cible a été atteinte à 100 %.

	CIBLE
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %

Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 25 bureaux ou des 3 points de service de la Régie du logement. Dans la majorité des bureaux, ouverts du lundi au vendredi, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

**Graphique 4 :** Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux



Au cours de l'exercice 2014-2015, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 86,3 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 147 779 clients se sont prévalus du service à l'accueil. Les citoyens ont attendu en moyenne 8 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 20 minutes.

	CIBLE
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %

En 2014-2015, la cible a été dépassée. En effet, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

	CIBLE
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %

En 2014-2015, les courriels concernant des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables dans une proportion de 93,3 %, comparativement à 91,1 % en 2013-2014. Il s'agit d'une amélioration de 2,2 points de pourcentage.

	CIBLE
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %

En 2014-2015, les décisions, dans une proportion de 98,0 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours, comparativement à 98,6 % pour l'exercice précédent. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison, par exemple, d'un appel à un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

	CIBLE
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %

En 2014-2015, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours dans 93,4 % des dossiers traités, comparativement à 90,1 % l'année précédente.

## 5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme toute insatisfaction à l'égard des services obtenus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme étant non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.



**Tableau 6 :** Nombre de plaintes selon les motifs

MOTIF DES PLAINTES	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION
Délai pour rendre une décision	275	161	117	- 27 %
Comportement d'un adjudicateur	50	45	67	49 %
Décision judiciaire	28	27	49	81 %
Comportement d'un employé	44	46	41	-11 %
Délai avant audience	46	33	19	- 42 %
Déroulement de l'audience	21	18	18	0 %
Lois et règlements de la Régie	25	15	18	20 %
Service à la clientèle	12	5	12	140 %
Accessibilité des services téléphoniques	2	9	10	11 %
Site Web	2	10	4	- 60 %
Procédures administratives	15	7	4	- 43 %
Langue	3	2	4	100 %
Aménagement des lieux	0	2	2	0 %
Lois et règlements d'autres instances	1	1	0	100 %
Autres motifs	120	117	132	13 %
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>	<b>498</b>	<b>497</b>	<b>0 %</b>

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Régie a reçu 497 plaintes, soit presque le même nombre que lors de l'exercice précédent. On observe une baisse de 27 % du nombre de plaintes concernant le délai pour rendre une décision et une baisse de 42 % du nombre de plaintes ayant trait au délai avant audience.

Par contre, on observe une augmentation de 49 % du nombre de plaintes concernant le comportement d'un adjudicateur, une hausse de 81 % du nombre de plaintes à l'égard de décisions judiciaires, ainsi qu'une augmentation de 140 % concernant le service à la clientèle, bien qu'à ce chapitre, le nombre de plaintes reçues soit demeuré peu élevé (12).

Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen.

# 6

## L'UTILISATION DES RESSOURCES

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources, notamment afin de permettre l'appréciation de la gestion administrative de l'organisation et de la contribution de la Régie du logement au respect des orientations gouvernementales.

### 6.1 Les ressources humaines

#### 6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité

**Tableau 7** : Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2015 par grands secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2013-2014	2014-2015	ÉCART
Information	95	94	- 1
Adjudication	98	95	- 3
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	23	24	+ 1
Administration	6	7	+ 1
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>220</b>	<b>- 2</b>

#### 6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars 2015

**Tableau 8** : Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2015 par grands secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2013-2014	2014-2015	ÉCART
Information	89,35	86,38	- 2,97
Adjudication	91,53	89,61	- 1,92
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	22,57	24,01	+ 1,44
Administration	5,94	6,94	+ 1,00
<b>TOTAL</b>	<b>209,39</b>	<b>206,94</b>	<b>- 2,45</b>

*Effectif utilisé : Consommation du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015 (cumulatif) qui représente les heures travaillées et payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.*

### 6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2014-2015, le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 2,39.

**Tableau 9 :** Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Favoriser le renforcement des compétences	141 026,44 \$	259 979,93 \$	183 478,00 \$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	18 752,26 \$	5 296,36 \$	3 657,76 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	14 131,63 \$	33 058,30 \$	11 293,64 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	57 660,80 \$	79 724,05 \$	10 258,64 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	31 892,99 \$	5 025,92 \$	0,00 \$
<b>TOTAL</b>	<b>263 464,12 \$</b>	<b>383 084,58 \$</b>	<b>208 688,04 \$</b>

En 2014-2015, les dépenses de formation ont diminué de 46 %, passant de 383 085 \$ à 208 688 \$. Cette diminution est principalement attribuable à la formation offerte à l'interne, en 2013-2014, dans le cadre de l'implantation du nouveau système informatique.

La somme allouée à la formation par personne en 2014-2015 a diminué de 45 %, comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Le nombre de jours de formation par personne a aussi diminué de 1,41 jour.

**Tableau 10 :** Évolution des dépenses en formation

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE
2012-2013	1,93 %	3,25	1 214,12 \$
2013-2014	2,37 %	3,78	1 725,61 \$
2014-2015	1,25 %	2,39	948,58 \$

**Tableau 11 :** Jours de formation selon les catégories d'emploi

ANNÉE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2012-2013	10,50	78,11	408,64
2013-2014	14,00	96,57	367,25
2014-2015	4,89	47,08	282,63

Note : Les données de ce tableau concernent les employés assujettis à la Loi sur la fonction publique. Les régisseurs en sont exclus.

### 6.1.4 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, trois employés ont pris leur retraite.

**Tableau 12 :** Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2013-2014	0	1	7
2014-2015	0	0	3

### 6.1.5 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

**Tableau 13 :** Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier<sup>1</sup>

	2013-2014	2014-2015
Taux de départ volontaire	13,74 %	5,30 %

Note : Pour calculer le taux de roulement, il faut diviser le nombre de démissions, de mutations et de prises de retraite au cours de l'exercice financier par le nombre d'employés réguliers moyen.

1. Lorsqu'il est utilisé avec les mots « personnel », « effectif » ou « employé », l'adjectif « régulier » désigne le personnel permanent et temporaire.

## 6.2 Les ressources financières

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a utilisé ses ressources financières pour mener ses activités au cours de l'exercice.

**Tableau 14 :** Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Revenus de tarification	4 835 369 \$	4 778 618 \$	4 626 736 \$
<b>Budget disponible</b>	<b>20 415 552 \$</b>	<b>22 162 418 \$</b>	<b>23 580 536 \$</b>
Crédit au net	2 235 369 \$	2 178 618 \$	2 026 736 \$
Crédits votés, transférés et reportés	18 180 183 \$	19 983 800 \$	21 553 800 \$
<b>EFFECTIF AUTORISÉ</b>	<b>202 ETC</b>	<b>203 ETC</b>	<b>197 ETC</b>
Régisseurs (à l'exclusion du président et des vice-présidentes)	41	42	40
Greffiers spéciaux	5	5	8

Note : Le sigle « ETC » signifie « équivalent temps complet ».

**Tableau 15 :** Dépenses de rémunération et de fonctionnement

DÉPENSES	2013-2014	2014-2015	VARIATION
Rémunération	16 136 632 \$	16 714 508 \$	3,6 %
Fonctionnement	6 024 133 \$	6 215 647 \$	3,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>22 160 765 \$</b>	<b>22 930 155 \$</b>	<b>3,5 %</b>

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2015 s'élèvent à 22 930 155 \$. La rémunération se chiffre à 16 714 508 \$ et représente 73 % du total. Cette dépense comprend le paiement et l'ajustement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 6 215 647 \$, dont une somme de 2 646 651 \$ (43 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 25 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 409 865 \$, soit 23 % des dépenses de fonctionnement.

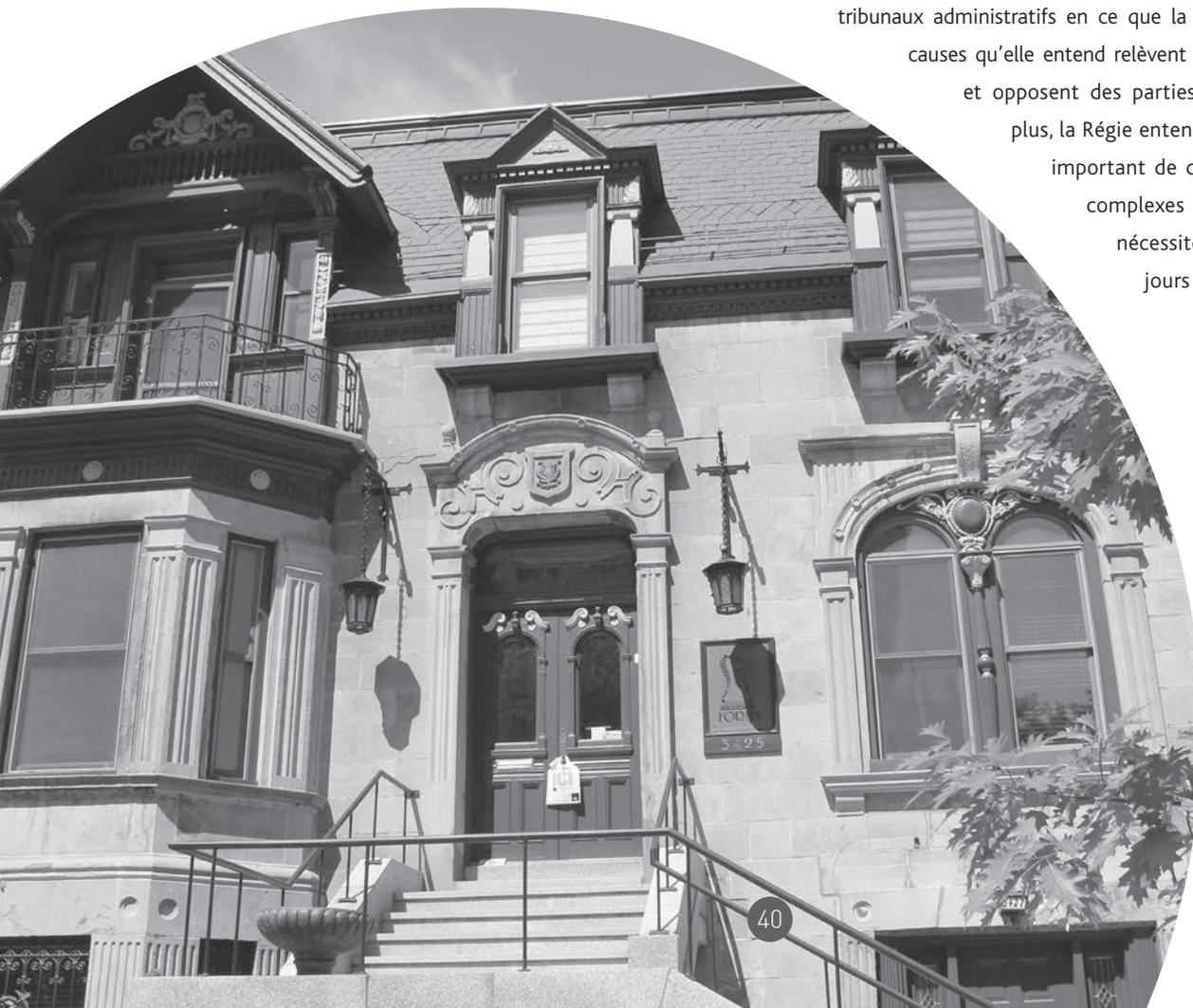
De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie reçoit des redevances annuelles de 125 000 \$ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 626 736 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2014-2015, ces revenus ont atteint 2 026 736 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

## 6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, présentées notamment dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient donnée par le Contrôleur des finances, en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche 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, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relèvent du droit civil et opposent des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.



**Tableau 16 :** Coûts de revient pour l'exercice 2014-2015

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛTS	DÉNOMINATEUR VOLUMES CONSIDÉRÉS	COÛT DE REVIENT
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 876 598 \$	69 821	55,52 \$
	Tenue de l'audience	6 725 393 \$	71 314	94,31 \$
	Traitement et expédition d'une décision	6 223 533 \$	46 314	134,38 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>16 825 524 \$</b>		<b>284,21 \$</b>
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 520 237 \$	147 779	17,05 \$
	Par téléphone	3 065 729 \$	534 787	5,73 \$
	Par correspondance	375 124 \$	52 422	7,16 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>*5 961 089 \$</b>		
Traitement d'une demande de conciliation	<b>TOTAL</b>	<b>143 542 \$</b>	<b>290</b>	<b>494,97 \$</b>

Note : La correspondance inclut le courriel, la télécopie et le courrier.

\*Le total ne correspond pas à la somme des montants arrondis.

Pour l'exercice financier 2014-2015, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 284,21 \$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers 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 a été fait selon le canal utilisé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les

coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2014-2015, les coûts de revient ont été établis à 17,05 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir, à 5,73 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 7,16 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires.

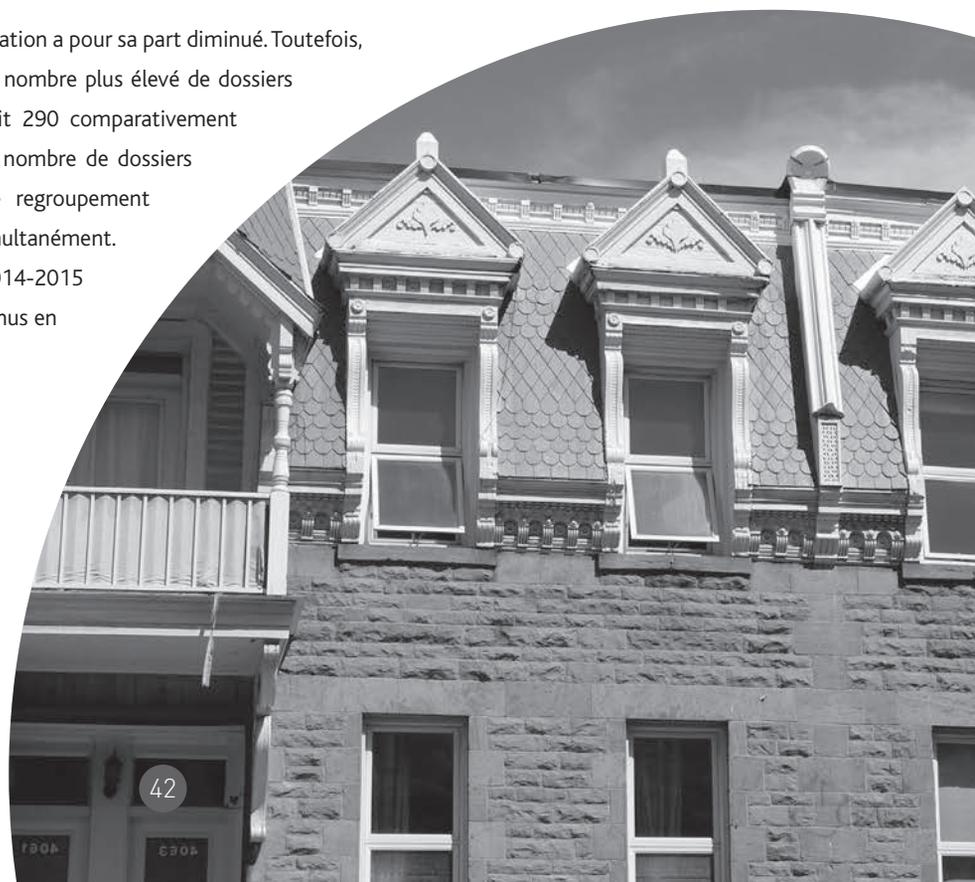
**Tableau 17 :** Comparaison des coûts de revient

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛT DE REVIENT 2012-2013	COÛT DE REVIENT 2013-2014	COÛT DE REVIENT 2014-2015
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	47,32 \$	55,72 \$	55,52 \$
	Tenue de l'audience	71,11 \$	85,44 \$	94,31 \$
	Traitement et expédition d'une décision	107,87 \$	128,28 \$	134,38 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>226,30 \$</b>	<b>269,44 \$</b>	<b>284,21 \$</b>
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	13,39 \$	14,69 \$	17,05 \$
	Par téléphone	5,92 \$	5,68 \$	5,73 \$
	Par correspondance	7,32 \$	7,76 \$	7,16 \$
Traitement d'une demande de conciliation	<b>TOTAL</b>	<b>825,96 \$</b>	<b>1 086,70 \$</b>	<b>494,97 \$</b>

Pour le processus de traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a augmenté de 5,5 %. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse au cours du dernier exercice. Les dépenses ont augmenté en raison d'une hausse de 325 423 \$ des allocations de transition ainsi que d'une augmentation du loyer de 127 412 \$ consacrées au processus de traitement d'une demande au tribunal.

Pour le service au comptoir, le coût de revient a augmenté de 16,1 %. En 2014-2015, les dépenses en télécommunication ont augmenté de 142 655 \$, dont 60 000 \$ ont été imputés à ce service. Une augmentation des efforts consacrés (dépenses salariales) au service au comptoir a également été enregistrée en 2014-2015. À ces deux facteurs s'ajoute une diminution du volume traité.

Le coût de revient du processus de la conciliation a pour sa part diminué. Toutefois, cette baisse importante est attribuable au nombre plus élevé de dossiers fermés en conciliation en 2014-2015, soit 290 comparativement à 109 en 2013-2014. Cet écart quant au nombre de dossiers fermés en conciliation s'explique par le regroupement de 178 dossiers qui ont été fermés simultanément. Sans ce regroupement, les résultats de 2014-2015 auraient été du même ordre que ceux obtenus en 2013-2014.



## 6.2.1 Les mesures de réduction des dépenses

La politique de réduction des dépenses fixée par le gouvernement et approuvée par la Régie du logement prévoyait les mesures suivantes pour 2014-2015 :

- Diminution de la masse salariale de 2 % (283 100 \$)
- Diminution des dépenses de fonctionnement de 3 % (134 500 \$)
- Pour un total de 417 600 \$

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints sont présentés dans le tableau suivant.

**Tableau 18 :** Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2014-2015

NATURE DES DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION 2014-2015	RÉDUCTION RÉALISÉE PENDANT L'EXERCICE 2014-2015
Masse salariale	283 100 \$	283 100 \$
Dépenses de fonctionnement	134 500 \$	134 500 \$
<b>TOTAL</b>	<b>417 600 \$</b>	<b>417 600 \$</b>

## 6.2.3 Les contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2015

Aucun contrat de services de 25 000 \$ et plus n'a été conclu du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2015 avec une personne physique ou avec un contractant autre qu'une personne physique (personne morale de droit privé, société en nom collectif, en commandite ou en participation).



## 6.3 Les ressources informationnelles

Les dépenses totales en ressources informationnelles pour l'exercice 2014-2015 se sont élevées à 1 831 700 \$, soit une diminution de 4,7 % par rapport aux dépenses prévues pour l'exercice.

**Tableau 19 :** Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	33 300 \$	36 000 \$	La portion des efforts consacrés aux ressources informationnelles a légèrement augmentée.
Total des activités de continuité	1 444 700 \$	1 795 700 \$	L'augmentation est notamment attribuable aux ajustements des salaires des employés du Service des ressources informationnelles, ainsi qu'à la prise en compte des coûts en téléphonie (exclus des prévisions en 2014-2015).
Total des projets	445 000 \$	0 \$	La réalisation des deux projets prévus en 2014-2015 a été reportée en 2015-2016.
Total des dépenses et investissements en RI	1 923 000 \$	1 831 700 \$	

Au cours de l'exercice 2014-2015, deux projets étaient prévus.

**Tableau 20 :** Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	0 %	Le projet a été reporté à l'exercice 2015-2016.
Caisses enregistreuses	0 %	Le projet a été reporté à l'exercice 2015-2016.

**Tableau 21 :** Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2014-2015

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (\$)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (\$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (\$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (\$)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	20 000 \$	0 \$	200 000 \$	0 \$	Projet reporté
Caisses enregistreuses	0 \$	0 \$	225 000 \$	0 \$	Projet reporté

## Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité Web

La Régie du logement n'a pas procédé à une mise en œuvre complète des normes sur l'accessibilité Web. En effet, en raison des travaux d'implantation du nouveau système informatique, la Régie du logement n'avait pas les ressources internes suffisantes pour mener ces travaux. Par ailleurs, la Régie ne disposait pas du budget pour confier la réalisation d'un tel mandat à une firme externe. Enfin, une refonte complète du site Web est prévue au cours de l'exercice financier 2015-2016. Il n'a pas été jugé approprié que des travaux de mise à niveau soient entrepris avant cette refonte.

Le site Web de la Régie du logement comporte donc des obstacles à l'accessibilité qui seront corrigés à l'occasion de la refonte du site. Cette refonte permettra de respecter les normes gouvernementales d'accessibilité Web, conformément au SGQRI 008. Pour l'instant, les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.

**Tableau 22 :** Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2014-2015

VOLET	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	Seuls les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.
Prévision d'une refonte	Oui
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des normes	La Régie du logement s'est limitée pour l'instant à afficher dans son site Web un message précisant que des travaux sont à venir.
Liste des obstacles et des situations particulières	À préciser dans le cadre des travaux de refonte du site Web.
Élaboration d'un plan action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non
Ressources mises à contribution	À déterminer.
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

## 6.4 Les bonis au rendement

**Tableau 23 :** Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014

	NOMBRE DE PRIMES AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0 \$
Cadres juridiques	0	0 \$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0 \$</b>

# 7

## LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

### 7.1 L'accès à l'égalité en emploi

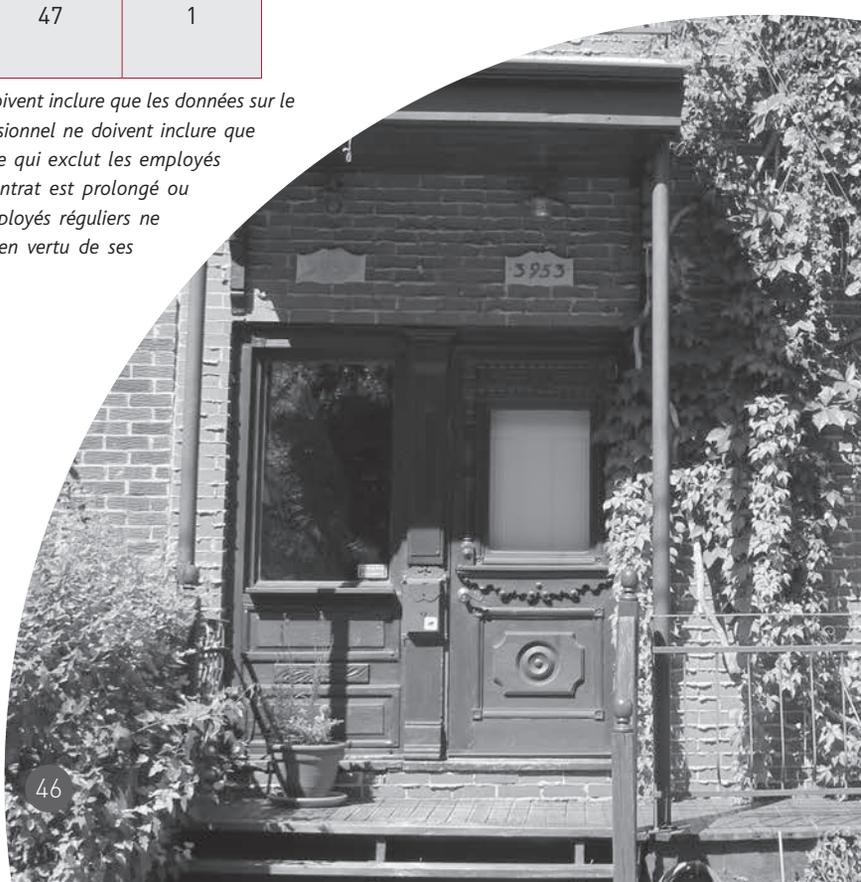
L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

**Tableau 24 :** Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2014-2015

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	6	4	47	1

*Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les données sur le recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé ou renouvelé à l'intérieur d'une même année. Le nombre d'employés réguliers ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. Le personnel hors-cadre en est donc exclu.*

Employés réguliers en poste au 31 mars 2015	130
---	-----



### 7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

**Tableau 25 :** Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2014-2015

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2014-2015	COMMUNAUTÉ CULTURELLE	ANGLOPHONE	AUTOCHTONE	PERSONNE HANDICAPÉE	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Régulier	6	1	0	0	0	1	16,7 %
Occasionnel	4	2	0	0	0	2	50,0 %
Étudiant	47	20	1	0	0	21	42,6 %
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0,0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015 dans le même statut d'emploi.

**Tableau 26 :** Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

STATUT D'EMPLOI	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Régulier	16,7 %	0,0 %	73,3 %
Occasionnel	50,0 %	63,0 %	42,9 %
Étudiant	42,6 %	35,5 %	16,3 %
Stagiaire	0,0 %	50,0 %	0,0 %



Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

**Tableau 27 :** Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2015		2014		2013	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communauté culturelle	26	20,0 %	24	19,2 %	23	16,9 %
Autochtone	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophone	1	0,8 %	1	0,8 %	1	0,7 %
Personne handicapée	13	10,0 %	13	10,4 %	15	11,0 %

Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

**Tableau 28 :** Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Communauté culturelle	1	20,0	6	30,0	2	16,7	17	18,3	<b>26</b>	<b>20,0</b>
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Anglophone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,1	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Personne handicapée	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13	14,0	<b>13</b>	<b>10,0</b>

## 7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Régie a embauché 36 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 62 % de l'embauche totale.

**Tableau 29 :** Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi

EMBAUCHE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	3	3	30	0	<b>36</b>
% par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015	50,00 %	75,00 %	63,83 %	0,00 %	<b>62,07 %</b>

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 20 % du personnel d'encadrement, 65,0 % du personnel professionnel, 58,3 % du personnel technicien et 68,8 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 65,4 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2015.

**Tableau 30 :** Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2015

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	5	20	12	93	<b>130</b>
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	1	13	7	64	<b>85</b>
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	20,0 %	65,0 %	58,3 %	68,8 %	<b>65,4 %</b>

### 7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La Régie du logement soumet annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce

programme en 2014-2015. Au fil des ans, celui-ci a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et de leurs responsabilités avec un franc succès.

**Tableau 31 :** Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH

AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)
3	2	9

**Tableau 32 :** Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015

2014-2015	2013-2014	2012-2013
0	0	3

**Tableau 33 :** Autres mesures ou actions en 2014-2015 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Campagne de promotion du PDEIPH	Cadres	4

## 7.2 L'allègement réglementaire et administratif

La Direction de l'allègement réglementaire et administratif est maintenant sous la responsabilité du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations. « Le 29 janvier 2014, le Conseil des ministres a adopté la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. Celle-ci constitue en fait une modernisation de la politique précédente intitulée *Règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire*<sup>2</sup>. »

En vertu de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif<sup>3</sup>, « tous les projets de réglementation qui ont un impact sur les entreprises ou qui les concernent doivent faire l'objet d'une analyse d'impact réglementaire qui doit être publiée systématiquement et rendue accessible sur les sites Internet des ministères et organismes concernés<sup>4</sup> ».

2. Direction générale de l'allègement réglementaire et administratif, revue intitulée *Flash info : mieux réglementer*, vol. 1, numéro 1, 31 janvier 2014.

3. Décret 32-2014 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2014) 146 G.O. II, 725.

4. Voir le site Web du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, <http://www.economie.gouv.qc.ca/fr/bibliotheques/politiques-orientations/politique-gouvernementale-sur-lallegement-reglementaire-et-administratif/>

Pour faciliter la mise en œuvre de cette politique, un répondant est nommé dans chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement. Cette personne agit comme agent de liaison principal avec la Direction de l'allègement réglementaire et administratif.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par la Direction de l'allègement réglementaire et administratif au cours de rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée. Chaque ministère ou organisme a l'obligation de rendre publics, dans son rapport annuel de gestion, ses engagements et ses réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif.

Or, il appert qu'à la Régie du logement, les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales en lien avec l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir lors d'une demande de fixation de loyer. Par conséquent, en raison de son rôle d'adjudication, la Régie a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire.

Par ailleurs, la Régie du logement projette d'améliorer son offre de services en ligne, avec, notamment, le dépôt de demandes judiciaires. Cette mesure bénéficierait surtout aux entreprises qui doivent se déplacer fréquemment à la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

## 7.3 Le code d'éthique et de déontologie

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne de sensibilisation à la discrétion qui porte sur la confidentialité et la sécurité de l'information. Cette campagne lui permet d'informer l'ensemble de son personnel et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Les juristes de l'État travaillant pour la Régie du logement sont assujettis au Code de déontologie des avocats.

Pour leur part, les régisseurs sont soumis, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002.

## 7.4 Le développement durable

Le 20 mars 2009, la Régie du logement a rendu public son Plan d'action de développement durable, qui couvrait la période 2009-2013. Ce plan a été mis à jour pour la période 2013-2015. Cette version a été rendue publique le 5 avril 2013 sur le site Web de la Régie.

Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2014-2015 est donc présenté.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1</b>	
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	
<b>OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1</b>	
Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.	
<b>ACTION 1.1</b>	
Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	
<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	<b>Indicateur</b> : Taux du personnel joint par les activités de sensibilisation. <b>Cible</b> : 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2014.
	<b>Indicateur</b> : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. <b>Cible</b> : 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2015.
	<b>Indicateur</b> : Nombre d'activités réalisées.
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	En date du 31 mars 2015, 30 % du personnel a été rejoint par les activités de sensibilisation. Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique en mars 2011 a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Comme convenu le 4 novembre 2010 au CIDD (Comité interministériel du développement durable), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement.

<p><b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5</b> Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.</p>	
<p><b>OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2</b> Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.</p>	
<p><b>ACTION 2.1</b> Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.</p>	
<p><b>CIBLES ET INDICATEURS</b></p>	<p><b>Indicateur</b> : Nombre de gestes initiés. <b>Cible</b> : Minimum de 4 gestes d'ici le 31 mars 2015.</p>
<p><b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b></p>	<p>Quatre actions ont été entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2009-2010, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au centre-ville.</li> <li>• En 2010-2011, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au Village olympique.</li> <li>• En mai 2013, une marche pour les employés du bureau du Village olympique à Montréal a été organisée à l'occasion de la Journée nationale du sport et de l'activité physique.</li> <li>• En février 2014, un journal interne a été créé, lequel est publié minimalement quatre fois par année. Ce bulletin a notamment comme objectif d'accroître le nombre des gestes de reconnaissance et le sentiment d'appartenance des employés au sein de l'organisation.</li> </ul>
<p><b>ACTION 2.2</b> Informer les locataires et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.</p>	
<p><b>CIBLES ET INDICATEURS</b></p>	<p><b>Indicateur</b> : Nombre de gestes initiés. <b>Cible</b> : Minimum d'un geste par année d'ici le 31 mars 2015.</p>
<p><b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b></p>	<p>Informer les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locataires et locataires fait partie de la mission de la Régie du logement. Le maintien d'un logement en bon état d'habitabilité est l'un des volets abordés lorsqu'il s'agit d'informer. C'est notamment dans cette perspective qu'un communiqué sur le chauffage du logement est diffusé chaque année.</p>

<p><b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6</b> Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.</p>	
<p><b>OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3</b> Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement.</p>	
<p><b>ACTION 3.1</b> Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.</p>	
<p><b>CIBLES ET INDICATEURS</b></p>	<p><b>Indicateur</b> : Nombre de gestes environnementaux. <b>Indicateur</b> : Nombre de gestes d'acquisition. <b>Cible</b> : Mise à jour du cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2014.</p>
<p><b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b></p>	<p>Le cadre de gestion environnementale a été mis à jour en mars 2014.</p>
<p><b>ACTION 3.2</b> Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce, pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.</p>	
<p><b>CIBLES ET INDICATEURS</b></p>	<p><b>Indicateur</b> : Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement. <b>Cible</b> : Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement. <b>Indicateur</b> : Nombre de locations de véhicule par année. <b>Indicateur</b> : Nombre de séances de visioconférence par année. <b>Indicateur</b> : Nombre de gestes initiés. <b>Cible</b> : Minimum de un geste par année d'ici le 31 mars 2015.</p>
<p><b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b></p>	<p>En 2014-2015, la Régie a loué 265 véhicules, une augmentation de 5 % par rapport au nombre observé à l'exercice précédent.</p> <p>Les réclamations pour frais de déplacement en voiture au cours de l'exercice 2014-2015 indiquent une augmentation de 1 561 kilomètres parcourus comparativement à l'exercice précédent, soit une hausse de 1 %. Il faut toutefois noter qu'une baisse marquée de 26 % avait été enregistrée au cours de l'exercice 2013-2014 par rapport à l'exercice précédent.</p> <p>Au cours de l'exercice 2014-2015, les systèmes de visioconférence ont permis la tenue de 35 rencontres.</p> <p>Les envois de matériel et de fournitures demeurent optimisés.</p>

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14</b>	
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.	
<b>OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4</b>	
Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.	
<b>ACTION 4.1</b>	
Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.	
<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	<b>Indicateur</b> : Nombre de gestes réalisés. <b>Cible</b> : Minimum de 1 geste par année d'ici le 31 mars 2015.
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	En 2014-2015, aucune nouvelle initiative générale n'a été réalisée. Cependant, quelques mesures ponctuelles ont été mises en place, et ce, en conformité avec les conditions de travail applicables (ex. : aménagement de temps de travail, politique de soutien aux études à temps partiel).

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16</b>	
Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.	
<b>OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5</b>	
Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.	
<b>ACTION 5.1</b>	
Implanter de nouveaux processus d'affaires qui prendront notamment en compte les principes de développement durable.	
<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	<b>Indicateur</b> : Nombre de processus implantés. <b>Cible</b> : Minimum de 3 grands processus implantés d'ici le 31 mars 2014.
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	En 2013-2014, les trois processus opérationnels révisés ont été mis en place. Un nouveau <i>système de mission</i> a également été déployé le 15 juillet 2013. Il porte l'acronyme SISTA pour « système intégré de services des tribunaux administratifs ».

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20**

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6**

Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.

**ACTION 6.1**

Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.

<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	<b>Indicateur</b> : État d'avancement des travaux. <b>Cible</b> : Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2015.
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	Les travaux se poursuivront au cours des prochains exercices financiers. Le système qui a été mis en place permet maintenant de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

**OBJECTIF DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE****OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7**

Favoriser la diffusion de la culture québécoise dans le cadre des activités de communication internes et externes à la Régie du logement.

**ACTION 7.1**

Avoir recours à des créateurs québécois dans le cadre des activités de communication qui s'y prêtent.

<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	<b>Indicateur</b> : Nombre de gestes réalisés. <b>Cible</b> : Minimum de 1 geste par année d'ici le 31 mars 2015.
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	En 2014-2015, la Régie du logement a utilisé des photographies originales réalisées par une photographe professionnelle pour la réalisation de son Rapport annuel de gestion 2013-2014.

Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement

En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.	
2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.
9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.
11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.
27	Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.
30	Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée à propos de ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.

7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.
13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15	Accroître le niveau de vie.
18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.
25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
28	Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficacité et efficacie les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.

17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
----	--

## 7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. Cette politique est en cours de révision. La Régie veille auprès des membres de son personnel à l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, laquelle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec les clients, à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Le porte-parole de la Régie répond aux journalistes en français. Toutefois, si le porte-parole de la Régie accorde une entrevue diffusée dans un média télévisuel ou radiophonique, il peut s'exprimer dans la langue de diffusion de ce média afin que son propos puisse être transmis directement en ondes.

Par la nature des activités juridictionnelles et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la Loi et les règlements sont traduits en anglais et mis à la disposition de la clientèle qui en fait la demande.

## 7.6 La protection des renseignements personnels

La Régie du logement a reçu 117 demandes d'accès à l'information en 2014-2015.

### Nature des demandes d'accès reçues

Les demandes concernaient principalement l'existence d'un dossier judiciaire à la Régie du logement ainsi que le traitement des dossiers judiciaires, notamment les délais pour l'obtention d'une première audience et d'une décision.

### Le traitement des demandes d'accès reçues

Parmi les demandes soumises :

- 109 ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information;
- 4 demandes ont été refusées partiellement pour un ou plusieurs des motifs suivants :
  - la demande requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (art. 15 de la Loi);
  - la demande portait sur une information à laquelle le droit d'accès ne s'étend pas (art. 9 de la Loi);
  - la demande portait sur des informations contenues dans un document produit pour le compte d'un ministre (art. 34 de la Loi);
  - la demande ne visait pas la rectification de renseignements personnels au sens de la Loi (art. 89 de la Loi);
- aucune demande n'a été refusée par la responsable de l'accès à l'information;
- 2 demandes font l'objet d'une demande de précision de l'organisme qui est demeurée sans réponse de la part du demandeur;

- 1 demande fait l'objet d'une requête de l'organisme auprès de la Commission de l'accès à l'information afin d'être dispensée de son traitement en vertu de l'article 137.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels<sup>5</sup>.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 111 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours;
- 3 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Il est à noter que ces demandes ont fait l'objet d'une prolongation de délai et ont ainsi été traitées dans un délai de 30 jours, conformément à la Loi.

Au 31 mars 2015, un dossier faisait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

---

5. Il est à noter qu'il ne s'agit pas d'une demande de révision du particulier auprès de la Commission d'accès à l'information en vertu de l'article 135 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La requête auprès de la Commission émane plutôt de l'organisme qui demande d'être dispensée de traiter la demande du particulier considérant qu'elle est manifestement abusive ou que son traitement serait susceptible de nuire à ses activités.

## Le comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité

Les membres du comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité se sont réunis à trois reprises au cours de l'année 2014-2015 afin de discuter, entre autres, du plan de continuité des services, de la directive de gestion des mots de passe et de l'application de la politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet, d'intranet et du courrier électronique à la Régie.

Au cours de l'année 2014-2015, la Régie a remis à tous les membres de son personnel un document attestant l'engagement de discrétion afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions. En outre, 12 capsules de sensibilisation sur la sécurité de l'information ont été diffusées à l'ensemble du personnel dans la section destinée à cette fin de l'intranet de la Régie.

## 7.7 La politique de financement des services publics

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie 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, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 146 \$ aux petites créances<sup>6</sup> et 72 \$ à la Régie du logement. 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 la sécurité du revenu n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 626 736 \$ alors que les dépenses totales sont de 22 930 155 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1<sup>er</sup> 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 montants sont minimes et représentent environ 1/10 de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

---

6. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours à la Cour du Québec, Division des petites créances, est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique).

**Tableau 34 :** Services tarifés

ARTICLE OU SERVICE	TARIF
Photocopie	0,37 \$
Photographie (négatif)	7,35 \$
Photographie (8 x 10 po)	5,85 \$
Photographie (5 x 7 po)	4,55 \$
Diapositive	1,55 \$
Plan (M <sup>2</sup> )	1,65 \$
Vidéocassette (19 mm)	58,25 \$
Vidéocassette (12,7 mm)	22,75 \$
Vidéocassette (6,4 mm)	16,00 \$
Audiocassette	14,75 \$
Disquette	15,00 \$
Ruban magnétique	58,50 \$
Microfilm (16 mm)	37,25 \$
Microfilm (35 mm)	58,50 \$
Étiquette autocollante	0,10 \$
Transcription (tarif horaire)	25,75 \$

**Tableau 35 :** Revenus autonomes de la Régie du logement

	2013-2014	2014-2015
Revenus exigibles	4 778 618 \$	4 626 736 \$
Photocopies, enregistrements, etc.	22 847 \$	25 323 \$
Loyer de salle	10 602 \$	1 717 \$
Autres	210 \$	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>4 812 277 \$</b>	<b>4 653 776 \$</b>

Pour les biens et services non tarifés, voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la Régie du logement ne tarifie 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;
- l'imposition d'un tarif pour le recours au service de conciliation;
- l'imposition d'un tarif pour la comparution;
- la modulation des frais exigibles en fonction du profil du demandeur (personne physique ou personne morale);
- la modulation des frais exigibles en fonction du montant réclamé.

## 7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations formulées à la Régie portaient sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines.

Les recommandations ont été considérées dans l'élaboration du Plan stratégique 2009-2013 et elles font l'objet d'un suivi rigoureux. La Régie a notamment procédé à une révision de ses processus opérationnels, comme en témoigne la présentation des résultats à l'égard du plan stratégique. Cette démarche répond à l'une des principales préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec.



# L'INFORMATION FINANCIÈRE 2014-2015

## RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2015 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

La présidente de la Régie du logement,



Anne Morin

## RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2015

	<b>2015</b>		<b>2014</b>
<b>REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU</b>			
Frais exigibles des locataires ou locataires	4 626 736	\$	4 778 618 \$
Autres	27 040		33 449
	<u>4 653 776</u>	\$	<u>4 812 067</u> \$
<b>DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC</b>			
Traitements et avantages sociaux	16 714 508	\$	16 136 632 \$
Loyers	2 646 651		2 536 937
Transport et communication	1 409 865		1 306 849
Services professionnels et administratifs	1 213 141		1 298 316
Fournitures et approvisionnements	321 549		319 785
Amortissement des immobilisations corporelles	624 441		562 246
	<u>20 930 155</u>	\$	<u>22 160 765</u> \$

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

### **FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3) ÉVENTUALITÉ (note 5)**

# RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2015

## 1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

CATÉGORIE	DURÉE
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

## Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation à l'égard de ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice à l'égard de ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs concernant les congés de maladie n'y sont pas non plus présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

## 3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommiss représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2015, ces dépôts totalisaient 321 630 \$ (2014 : 276 151 \$).

## 4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1<sup>er</sup> avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Solde reporté au début de l'exercice	(5 665) \$	(22 908) \$
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	<u>(130 937)</u>	<u>(107 757)</u>
Solde reporté à la fin de l'exercice	<u>(11 602) \$</u>	<u>(5 665) \$</u>

## 5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, au moment de la production des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

# LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2014-2015

## La représentation des fiduciaires devant la Régie du logement

*Villeneuve c. Chartier* (R.D.L., 2015-03-18), 2015 QCRDL 8872, SOQUIJ AZ- 51160585

Dans cette cause, la Régie du logement est saisie d'une demande introduite par un fiduciaire, en son nom personnel et en cette qualité. Cependant, à l'audience, le demandeur précise être « fiduciaire de litige », c'est-à-dire que ses pouvoirs de fiduciaire sont strictement limités à la représentation devant les tribunaux.

La Régie explique d'abord que les fiduciaires ont l'obligation d'être représentés par des avocats devant les tribunaux, conformément à l'article 61 du Code de procédure civile.

En outre, à la suite d'une analyse approfondie, la Régie conclut que le demandeur, bien qu'il ait officiellement le titre de fiduciaire, n'en a pas réellement les attributs, à la lumière des dispositions du Code civil applicables. Conséquemment, il n'a pas non plus l'intérêt juridique suffisant pour ester.

Or, ce vice est fatal et il ne peut être remédié par un amendement puisque, notamment, le titre de fiduciaire octroyé au demandeur avait pour objectif de lui permettre d'agir devant les tribunaux sans être avocat et, incidemment, de contourner la Loi sur le Barreau, qui est d'ordre public.

## La représentation des sociétés en nom collectif et autres sociétés civiles devant la Régie du logement

*Gaudet c. SNC BBL* (R.D.L., 2015-01-28), 2015 QCRDL 3079, SOQUIJ AZ-51146602

Dans cette affaire, la Régie du logement affirme qu'une société en nom collectif ne peut se faire représenter par un gestionnaire d'immeuble. À défaut d'une disposition spécifique dans sa loi habilitante, la Régie se réfère à l'article 61 du Code de procédure civile, qui édicte que les sociétés en nom collectif ou en commandite doivent être représentées par un avocat devant les tribunaux.

En outre, la Régie affirme que le fait de permettre à un gestionnaire d'immeuble de représenter une société devant le tribunal contreviendrait à l'article 128 de la Loi sur le Barreau, qui est d'ordre public.

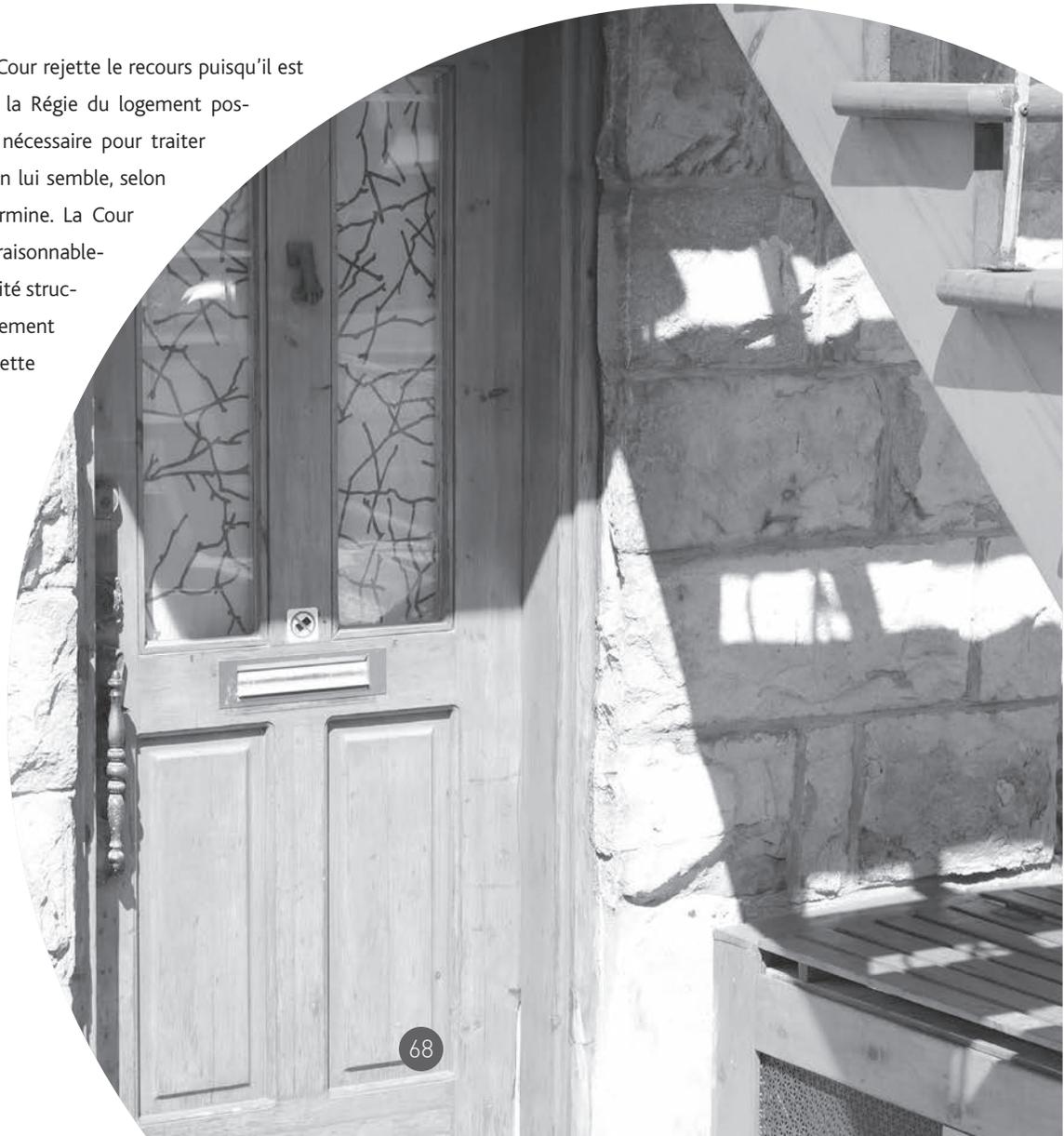
Ce faisant, la Régie écarte un jugement récent de la Cour supérieure qui déclarait, dans un cas spécifique, qu'un gestionnaire d'immeuble pouvait représenter une société civile devant la Régie du logement et ordonnait à cette dernière de le permettre en l'espèce.

## Mise au rôle des dossiers judiciaires de la Régie du logement

*Joseph c. Régie du logement (C.S. 500-17-084207-144)*

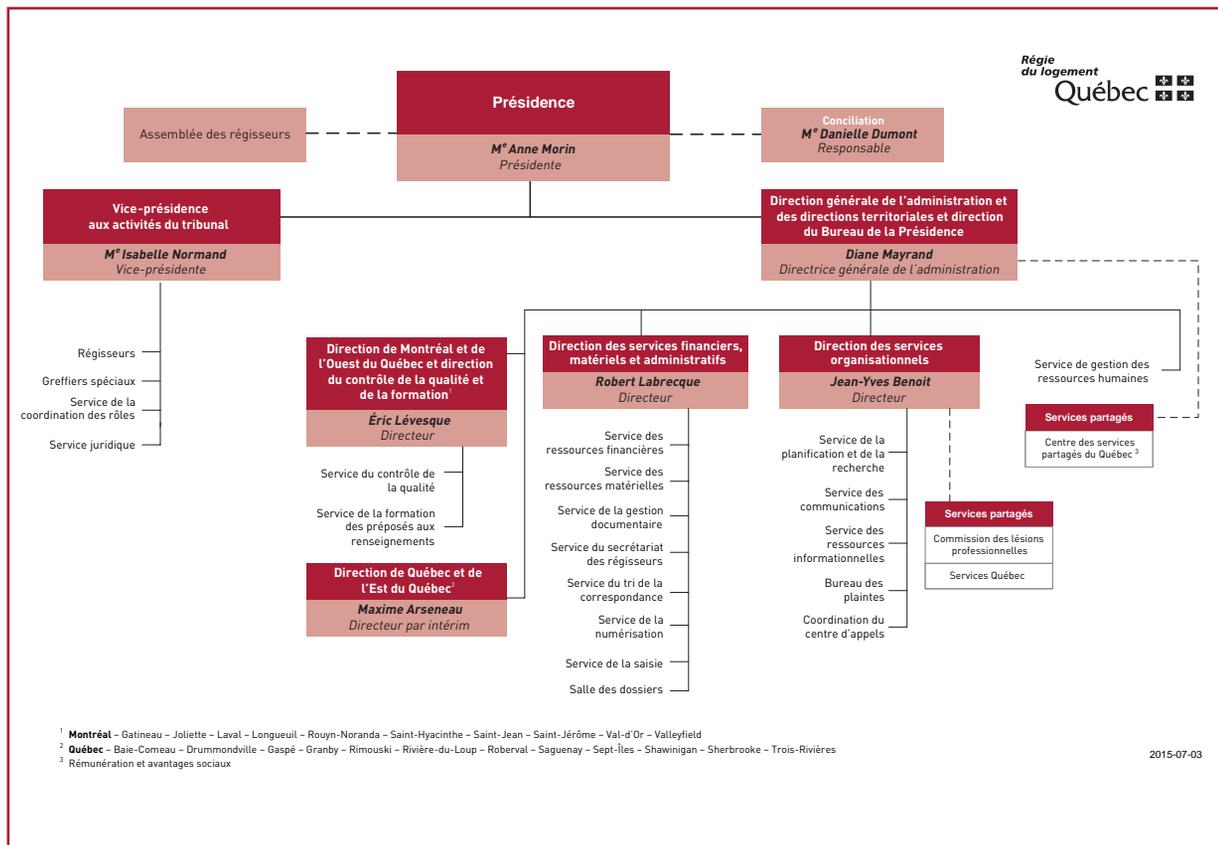
La Cour supérieure est saisie d'un recours en jugement déclaratoire entrepris contre la Régie du logement afin qu'elle soit déclarée partielle. Le demandeur allègue que la Régie traite différemment les demandes provenant des locataires de celles provenant des locataires, en inscrivant ces premières de façon prioritaire sur le rôle d'audience.

Au stade préliminaire, la Cour rejette le recours puisqu'il est voué à l'échec. En effet, la Régie du logement possède toute la discrétion nécessaire pour traiter les demandes comme bon lui semble, selon les priorités qu'elle détermine. La Cour ajoute qu'on ne peut raisonnablement conclure à la partialité structurelle de la Régie du logement du fait qu'elle exerce cette discrétion.



# ANNEXE I

## ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT



# ANNEXE II

## ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2014-2015

### ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

**Tableau 36 :** Explication des catégories de mise au rôle

<b>CAUSES CIVILES URGENTES</b>	Demandes concernant l'expulsion du locataire, la cession du bail ou les ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail et demandes visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire âgé de 60 ans ou plus
<b>CAUSES CIVILES PRIORITAIRES</b>	Demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer
<b>CAUSES CIVILES GÉNÉRALES</b>	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer)
<b>NON-PAIEMENT</b>	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer
<b>FIXATION ET RÉVISION</b>	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer

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 de 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 les maîtres des rôles, si les motifs exposés dans la demande font état d'un risque pour la santé ou pour la sécurité des occupants, la demande est systématiquement placée dans cette catégorie.

**Tableau 37 :** Demandes introduites et relancées

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Fixation et révision	5 364	5 135	5 664
Non-paiement	45 618	43 645	40 905
Causes civiles	22 742	21 223	20 617
Causes relancées*	-	2 482	2 635
<b>TOTAL</b>	<b>73 724</b>	<b>72 485</b>	<b>69 821</b>
Variation en pourcentage	- 6,0 %	- 1,7 %	- 3,7 %

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 dossiers ayant fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée.

\* En 2012-2013, le nombre de causes relancées est inclus dans les totaux de chaque catégorie.



**Tableau 38** : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

<b>CAUSES CIVILES</b>	2012-2013	2013-2014	2014-2015
<b>Causes introduites par les propriétaires</b>	<b>13 861</b>	<b>13 289</b>	<b>12 477</b>
Demandes reliées au déguerpissement	3 103	3 092	2 964
Résiliation de bail pour autre motif	4 524	4 192	3 739
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 777	1 790	1 574
Rétractation d'une décision	443	489	489
Reprise du logement	1 022	898	850
Dommmages-intérêts	752	808	866
Expulsion après échéance du bail	376	401	348
Ordonnances	368	335	343
Autorisation de convertir en copropriété divise	264	211	141
Aliénation d'un ensemble immobilier	4	6	9
Recours propres aux logements à loyer modique	10	12	9
Travaux majeurs (autorisation)	37	24	29
Autres recours	1 181	1 031	1 116
<b>Causes introduites par les locataires</b>	<b>8 210</b>	<b>7 934</b>	<b>8 140</b>
Résiliation de bail	738	783	782
Diminution de loyer	1 398	1 491	1 775
Dommmages punitifs	592	583	450
Autres dommmages-intérêts	856	851	894
Rétractation d'une décision	2 078	1 856	1 945
Autorisation de déposer le loyer	455	165	128
Restitution d'une somme due	155	132	141
Ordonnances	276	270	368
Recours entre colocataires	93	93	78
Recours propres aux logements à loyer modique	65	63	48
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	54	38	35
Autres recours	1 450	1 609	1 496
<b>Causes relancées*</b>	<b>671</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22 742</b>	<b>21 223</b>	<b>20 617</b>
Variation en pourcentage	- 9,1 %	- 6,7 %	- 2,9 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).

**Tableau 39 :** Demandes introduites et relancées – Fixation

<b>FIXATION</b>	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Causes introduites par les propriétaires	5 092	4 927	5 428
Causes introduites par les locataires	143	131	115
Causes relancées*	38	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5 273</b>	<b>5 058</b>	<b>5 543</b>
Variation en pourcentage	- 15,7 %	- 4,1 %	9,6 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).

**Tableau 40 :** Demandes introduites et relancées – Révision

<b>RÉVISION</b>	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Causes introduites par les propriétaires	40	43	87
Causes introduites par les locataires	49	34	34
Causes relancées*	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>77</b>	<b>121</b>
Variation en pourcentage	- 40,1 %	- 15,4 %	57,1 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).



**Tableau 41 :** Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer

<b>NON-PAIEMENT DE LOYER</b>	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Recouvrement-résiliation	38 005	37 969	35 536
Résiliation pour retards fréquents	5 742	5 676	5 369
Causes relancées*	1 871	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>45 618</b>	<b>43 645</b>	<b>40 905</b>
Variation en pourcentage	- 3,0 %	- 4,3 %	- 6,3 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).

**Tableau 42 :** Audiences tenues

<b>AUDIENCES TENUES</b>	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Fixation	4 733	4 318	4 683
Révision	140	100	158
Non-paiement	46 571	44 750	43 096
Causes civiles	25 680	22 848	23 377
<b>TOTAL</b>	<b>77 124</b>	<b>72 016</b>	<b>71 314</b>

Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un régisseur ou par un greffier spécial.

**Tableau 43 :** Délais moyens pour la tenue d'une première audience

<b>TYPE DE CAUSE</b>		<b>DÉLAI MOYEN 2012-2013</b>	<b>DÉLAI MOYEN 2013-2014</b>	<b>DÉLAI MOYEN 2014-2015</b>
Fixation et révision	Semaines	26,2	23,2	28,9
	Mois	6,0	5,3	6,6
Non-paiement	Semaines	6,1	6,5	6,2
	Mois	1,4	1,5	1,4
Causes urgentes	Semaines	8,3	9,1	9,7
	Mois	1,9	2,1	2,2
Causes prioritaires	Semaines	64,5	64,6	72,1
	Mois	14,9	14,9	16,6
Causes générales	Semaines	90,0	91,2	88,1
	Mois	20,7	21,0	20,3

Le délai pour la tenue d'une première audience correspond au nombre de semaines ou de mois qui s'écoulent entre le dépôt d'une demande et sa première audition à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, il est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs, et que, d'autre part, il est presque totalement attribuable aux processus et aux ressources déployés par le tribunal pour entendre les causes. Après la fixation d'une date pour la tenue d'une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

**Tableau 44 :** Nombre de dossiers en attente

<b>NOMBRE DE DOSSIERS</b>	31 MARS 2013	31 MARS 2014	31 MARS 2015
Fixation et révision	3 316	3 150	3 549
Non-paiement	8 032	7 366	7 528
Causes civiles	25 608	26 582	26 834
<b>TOTAL</b>	<b>36 956</b>	<b>37 098</b>	<b>37 911</b>

*Le nombre de dossiers en attente correspond au nombre de demandes déposées qui sont en attente d'une audience.*

**Tableau 45 :** Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision

<b>DOSSIERS EN ATTENTE – FIXATION ET RÉVISION</b>	31 MARS 2013	31 MARS 2014	31 MARS 2015
Moins de 1 an	2 807	2 586	2 719
De 1 à 2 ans	509	406	596
Plus de 2 ans	0	158	234
<b>TOTAL</b>	<b>3 316</b>	<b>3 150</b>	<b>3 549</b>

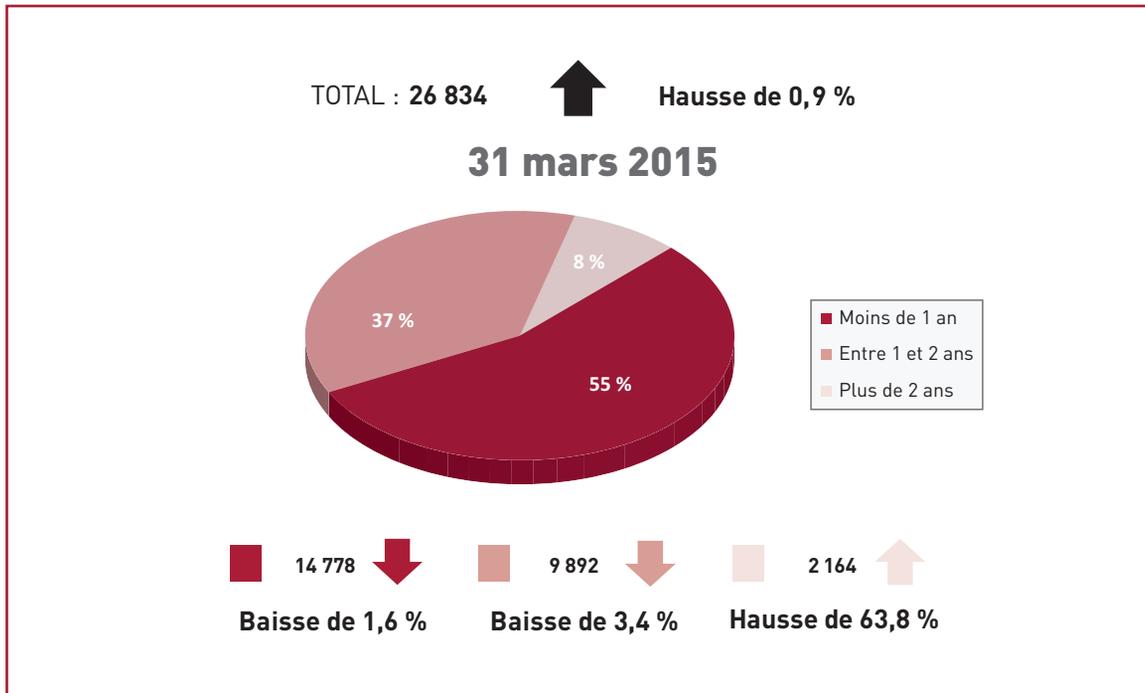
**Tableau 46 :** Nombre de dossiers en attente – Non-paiement

<b>DOSSIERS EN ATTENTE – NON-PAIEMENT</b>	31 MARS 2013	31 MARS 2014	31 MARS 2015
Moins de 1 an	7 616	6 784	6 825
De 1 à 2 ans	415	546	620
Plus de 2 ans	1	36	83
<b>TOTAL</b>	<b>8 032</b>	<b>7 366</b>	<b>7 528</b>

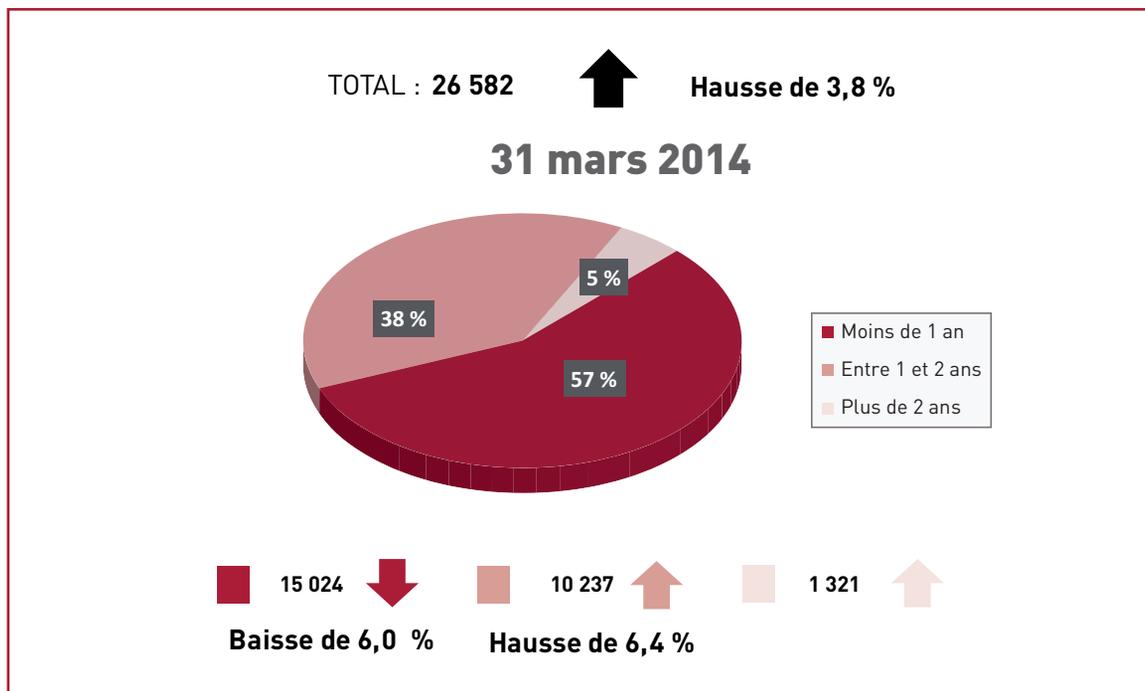
**Tableau 47 :** Nombre de dossiers en attente – Causes civiles

<b>DOSSIERS EN ATTENTE – CAUSES CIVILES</b>	31 MARS 2013	31 MARS 2014	31 MARS 2015
Moins de 1 an	15 985	15 024	14 778
De 1 à 2 ans	9 623	10 237	9 892
Plus de 2 ans	0	1 321	2 164
<b>TOTAL</b>	<b>25 608</b>	<b>26 582</b>	<b>26 834</b>

**Graphique 5 :** Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2015



**Graphique 6 :** Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2014



**Tableau 48 :** Conclusion des audiences

TYPE DE CONCLUSION	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Délibérés ou décisions sur le banc	48 540	45 246	44 697
Ententes à l'audience	3 000	2 717	2 649
Désistements à l'audience	3 340	3 348	3 065
Suspensions à l'audience	159	88	92
Remises	11 587	10 322	10 199
Ajournements	1 838	2 160	2 732
Causes rayées	7 335	7 036	6 844
Remises <i>sine die</i>	1 325	1 099	1 036
<b>TOTAL – CONCLUSION DES AUDIENCES TENUES</b>	<b>77 124</b>	<b>72 016</b>	<b>71 314</b>
<b>Pourcentage de remises et d'ajournements</b>	<b>17,4 %</b>	<b>17,3 %</b>	<b>18,1 %</b>
<b>Pourcentage d'ententes à l'audience</b>	<b>3,9 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>3,7 %</b>
Désistements avant audience	9 578	10 914	9 195
Ententes avant audience	739	713	857
Demandes suspendues - Suspendues ententes	1 066	1 174	1 226
Jugements ou décisions rendues	14	3	8
<b>TOTAL – DOSSIERS TRAITÉS AVANT AUDIENCE</b>	<b>11 397</b>	<b>12 804</b>	<b>11 286</b>

La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande suivant une audience entendue ou qui a été fermée avant une audience.

**Tableau 49 :** Nombre de décisions rendues

TYPE DE CAUSE	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Fixation	2 910	2 264	2 509
Révision	80	73	98
Non-paiement	30 897	29 935	28 980
Causes civiles	15 434	13 828	14 727
<b>TOTAL</b>	<b>49 321</b>	<b>46 100</b>	<b>46 314</b>

Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

**Tableau 50 :** Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

TYPE DE CAUSE	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Fixation et révision	32	26	23
Non-paiement	10	7	7
Causes civiles	17	16	18

**Tableau 51 :** Nombre de dossiers réglés en conciliation

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Dossiers réglés en conciliation	130	109	290
Variation en pourcentage	- 25 %	- 16 %	166 %

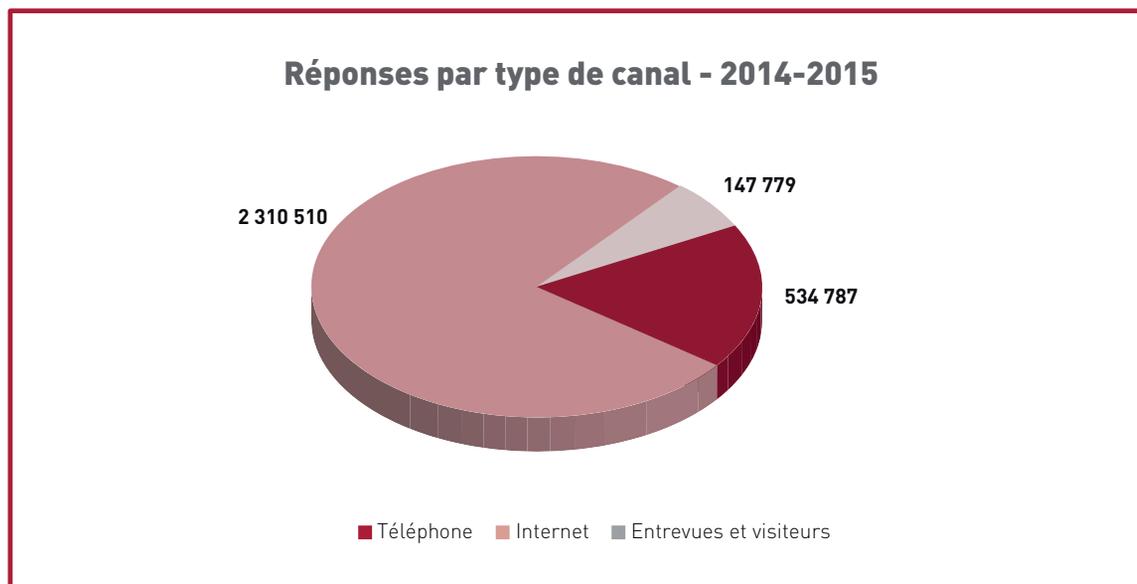
Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes qui ont été fermées au moyen du processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

## ACTIVITÉS D'INFORMATION

**Tableau 52 :** Nombre de réponses par type de canal

CANAL	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Téléphone	587 011	570 739	534 787
Internet	1 738 368	2 043 496	2 310 510
Entrevues et visites à l'accueil	155 469	153 114	147 779
<b>TOTAL</b>	<b>2 480 848</b>	<b>2 767 349</b>	<b>2 993 076</b>

**Graphique 7 :** Réponses par type de canal

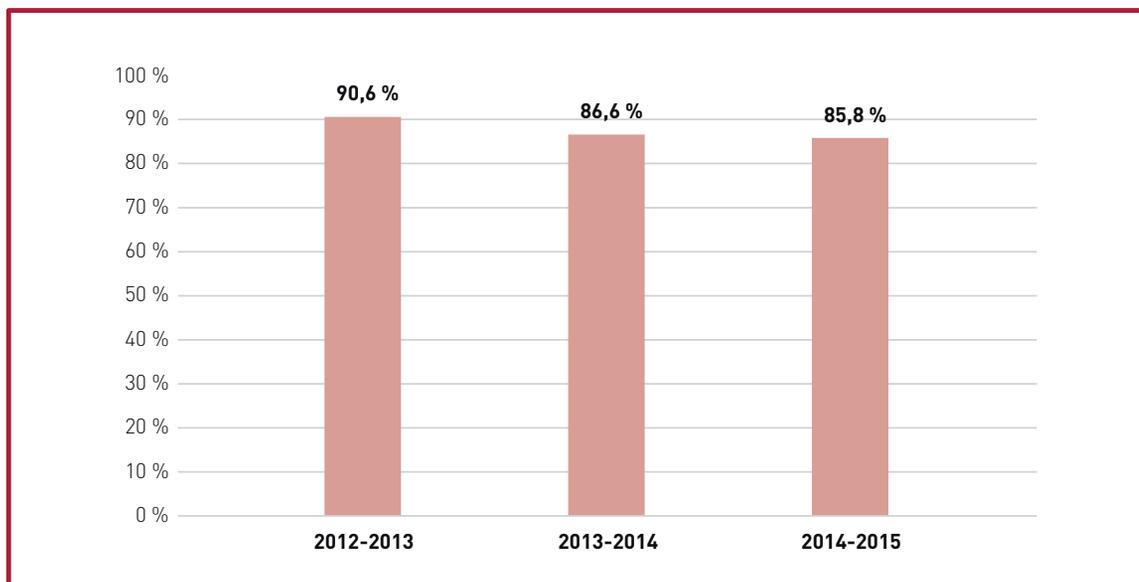


**Tableau 53 :** Nombre d'appels traités par téléphone

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Préposés de la Régie du logement	362 902	337 329	315 689
Préposés de Services Québec	9 312	10 677	10 713
Système de réponse vocale interactive	214 797	222 733	208 385
<b>TOTAL</b>	<b>587 011</b>	<b>570 739</b>	<b>534 787</b>

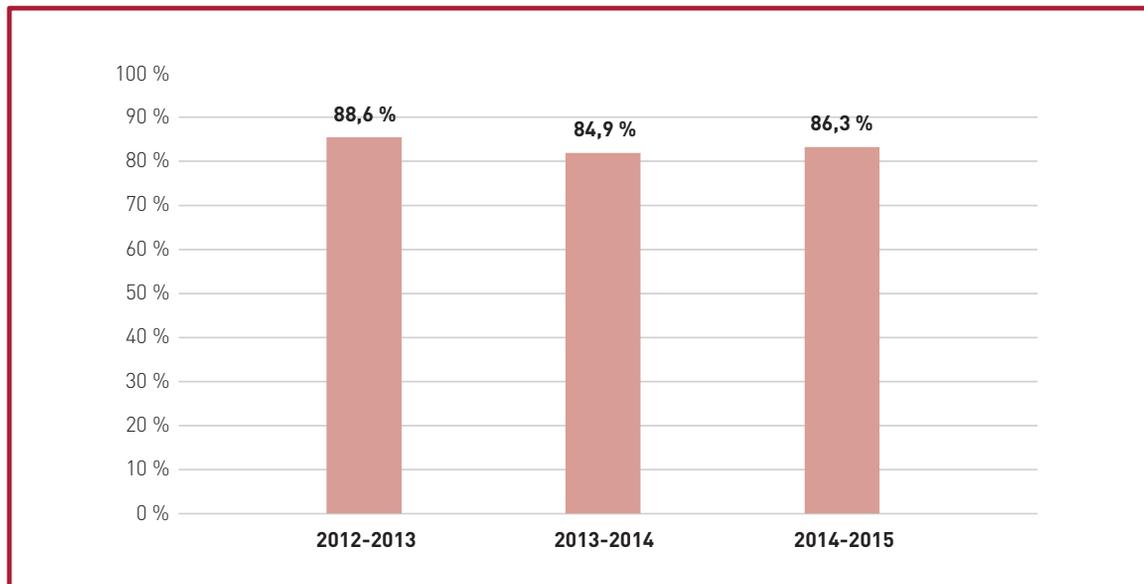
Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels concernant le renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

**Graphique 8 :** Taux de réponse téléphonique



Le taux de réponse aux appels téléphoniques correspond au pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI) ou en se plaçant dans la file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent la file d'attente, jugeant parfois qu'il est trop long de joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

**Graphique 9 :** Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux



**Tableau 54 :** Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne

DÉLAIS MOYENS	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Attente pour une entrevue (en minutes)	7	9	8
Durée d'une entrevue (en minutes)	17	19	20

*L'attente pour une entrevue dans un bureau d'information correspond au temps moyen pendant lequel les clients doivent attendre pour rencontrer un préposé de la Régie du logement.*

# ANNEXE III

## LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12)
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11)
- Code de procédure civile (RLRQ, chapitre C-25)
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, chapitre C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (RLRQ, chapitre B-1)
- Loi sur la justice administrative (RLRQ, chapitre J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, chapitre Q-2)
- Loi sur le tabac (RLRQ, chapitre T-0.01)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 3)
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1, r. 1)
- Code de sécurité (RLRQ, chapitre B-1.1, r. 3)
- Règlements municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2)
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 5.01)

## Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 1)
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 2)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 3)
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 4)
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 5)
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 5.1)
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 6)



# ANNEXE IV

## LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN POSTE AU 31 MARS 2015

RÉGISSEURS			PRÉSIDENT
Adam, Serge	Fortin, Louise	Mailfait, Anne	Harvey, Luc
Alain, Sophie	Gagnier, André	Moffatt, Éric Luc <sup>1</sup>	Vice-présidentes
Barakatt, Jocelyne	Gagnon, Pierre C.	Monty, André	Morin, Anne
Bertrand, Carole	Gascon, Jocelyne	Morin, Brigitte	Normand, Isabelle
Bouchard, Chantale	Gauthier, Jean	Nobile, Rosario	Greffiers spéciaux
Boucher, Linda	Gilbert, Daniel	Novello, Claudine <sup>1</sup>	Bousquet, Nathalie
Charbonneau, Ronald	Gravel, Jocelyne	Robins, Ross	Des Rosiers, Grégor
Chicoyne, Hélène	Guay, Martial	Santirosi, Marie Louisa <sup>1</sup>	Dorais, Sophie
Choinière, Gabrielle	Jodoin, Francine <sup>1</sup>	Simard, Patrick	Hébert, Isabelle
Cloutier, Jacques	Laflamme, Daniel <sup>1</sup>	Talbot, Manon	Landry, Jean-Sébastien
Courtemanche, Claire <sup>1</sup>	Lambert, Sylvie		Marchand, Édith
De Palma, Luce <sup>1</sup>	Landry, Marc		Memmi, Jennifer
Deland, Danielle	Lavigne, Marc <sup>1</sup>		Pelletier, Émilie
Dumont, Danielle <sup>1</sup>	Leblanc, François		
Forest, Marc C.	Leclerc, Micheline		

1. Membre du Bureau de révision

# ANNEXE V

## LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

### BAIE-COMEAU

1<sup>er</sup> étage, bureau 1.810  
625, boulevard Laflèche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

### DRUMMONDVILLE

2<sup>e</sup> étage  
1680, boulevard Saint-Joseph  
Drummondville (Québec) J2C 2G3

### GASPÉ

1<sup>er</sup> étage, bureau 1.05  
96, montée Sandy Beach  
Gaspé (Québec) G4X 2W4

### GATINEAU

Édifice Jos-Montferrand  
4<sup>e</sup> étage, bureau 4.100  
170, rue de l'Hôtel-de-Ville  
Gatineau (Québec) J8X 4C2

### GRANBY

Bureau 1.26  
77, rue Principale  
Granby (Québec) J2G 9B3

### JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11  
450, rue Saint-Louis  
Joliette (Québec) J6E 2Y8

### LAVAL

3<sup>e</sup> étage, bureau 3.10  
2800, boulevard Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7T 2S9

### LONGUEUIL

Rez-de-chaussée  
Édifice Montval  
201, place Charles-Lemoine  
Longueuil (Québec) J4K 2T5

### MONTRÉAL – Centre-ville

Bureau 600  
1425, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H3G 1T7

### MONTRÉAL – Village olympique

Rez-de-chaussée, bureau 2095  
Pyramide Ouest (D)  
5199, rue Sherbrooke Est  
(à l'angle de Viau)  
Montréal (Québec) H1T 3X1

### QUÉBEC

Rez-de-chaussée, bureau RC-120  
Place Québec  
900, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 2B5

### RIMOUSKI

Rez-de-chaussée, bureau 07  
337, rue Moreault  
Rimouski (Québec) G5L 1P4

### RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice, bureau 1.09  
33, rue de la Cour  
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

### ROBERVAL

2<sup>e</sup> étage, bureau 2.13-A  
755, boulevard Saint-Joseph  
Roberval (Québec) G8H 2L4

### ROUYN-NORANDA

Rez-de-chaussée, bureau RC-02  
255, avenue Principale  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

### SAGUENAY

Rez-de-chaussée, bureau RC-05  
3950, boulevard Harvey  
Arrondissement de Jonquière  
Saguenay (Québec) G7X 8L6

### SAINT-HYACINTHE

Rez-de-chaussée  
600, avenue Sainte-Anne  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

### SAINT-JEAN

Bureau RC-13  
109, rue Saint-Charles  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2

### SAINT-JÉRÔME

Bureau 1497, Entrée arrière P-8  
Galerie des Laurentides  
500, boulevard des Laurentides  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

### SEPT-ÎLES

Bureau 1.05  
456, rue Arnaud  
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

### SHAWINIGAN

Bureau RC-02  
212, 6<sup>e</sup> Rue  
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

### SHERBROOKE

Bureau 3.04  
200, rue Belvédère Nord  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

### TROIS-RIVIÈRES

Rez-de-chaussée, bureau 10  
100, rue Laviolette  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

### VAL-D'OR

Bureau 103  
595, 6<sup>e</sup> Avenue  
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

### VALLEYFIELD

Bureau 10  
151, rue Salaberry Ouest  
Salaberry-de-Valleyfield  
(Québec) J6T 2H8

## LES AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

### **MATANE**

Édifice Bon-Pasteur  
349, rue Saint-Jérôme  
Matane (Québec) G4W 3A8

### **SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE**

795, avenue du Palais  
Saint-Joseph-de-Beauce  
(Québec) G0S 2V0

### **THETFORD MINES**

693, rue Saint-Alphonse Nord  
Thetford Mines  
(Québec) G6G 3X3

## En 2014-2015, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et les localités suivantes :

Alma	Îles-de-la-Madeleine (visioconférence)	Sorel-Tracy
Amos	Mont-Laurier	Victoriaville
Chibougamau	New Carlisle	
Dolbeau	Sainte-Anne-des-Monts	
La Malbaie		

## ADRESSE DU SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

## ADRESSE POSTALE

5199, rue Sherbrooke Est  
Bureau 2360  
Montréal (Québec) H1T 3X1

## NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)  
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

## NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 864-8077  
Autres régions : 1 877 907-8077

# ANNEXE VI

## CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

### PRÉAMBULE

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement, de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Tel qu'expressément mentionné à son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés

## SECTION I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.
5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.
6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.
7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.
8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.
10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

## **SECTION II**

### DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.
13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

## **SECTION III**

### DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

# ANNEXE VII

## CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Loi sur la Régie du logement

(RLRQ, chapitre R-8.1, 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 régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

### SECTION II

#### DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur 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.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur 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.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur 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.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie 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.
15. Le régisseur 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 la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur 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.
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 la Régie.

## SECTION III

### DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.
20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.
21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1).

## 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).
23. (*Omis*).



Régie  
du logement  
Québec

