

**2017**  
**2018**



Régie du logement

# Rapport annuel de gestion

Québec 

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

Le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* 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 employé dans le présent rapport sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-82199-1 (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 François Paradis  
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 2017-2018.

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

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

La ministre des Affaires municipales et de l'Habitation,

A handwritten signature in blue ink that reads "Andrée Laforest". The signature is fluid and cursive.

Andrée Laforest  
Québec, novembre 2018



Madame Andrée Laforest  
Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation  
900, place D'Youville, bureau 4.32  
Québec (Québec) G1R 3P7

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), je vous présente 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 2017-2020 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018.

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

Le président,

Patrick Simard  
Montréal, novembre 2018

# 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 sur celle des contrôles afférents. Pour l'année 2017-2018, ce rapport :

- 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 long 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 à ses 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 2018.

Le président,

Patrick Simard  
Montréal, septembre 2018



# Table des matières

<b>Mot du président</b>	<b>11</b>
<b>1. La Régie du logement</b>	<b>13</b>
<b>1.1</b> La mission	13
<b>1.2</b> Les valeurs	13
<b>1.3</b> Les activités	13
<b>1.3.1</b> L'adjudication	13
<b>1.3.2</b> La conciliation	14
<b>1.3.3</b> Les services aux citoyens	14
<b>1.3.4</b> Le fonctionnement du tribunal	14
<b>1.3.5</b> Les particularités de la Régie du logement	15
<b>1.4</b> La structure organisationnelle au 31 mars 2018	15
<b>1.4.1</b> L'organigramme au 31 mars 2018	16
<b>1.4.2</b> La présidence	18
<b>1.4.3</b> La vice-présidence	18
<b>1.4.4</b> La Direction générale de l'administration	19
<b>2. Les faits saillants</b>	<b>21</b>
<b>3. Le sommaire des résultats</b>	<b>23</b>
<b>4. Les résultats au regard du plan stratégique</b>	<b>25</b>
<b>5. Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b> Le traitement des plaintes	35
<b>6. Les résultats relatifs au développement durable</b>	<b>37</b>
<b>7. L'utilisation des ressources allouées</b>	<b>45</b>
<b>7.1</b> Les ressources humaines	45
<b>7.1.1</b> La répartition de l'effectif par secteurs d'activité	45
<b>7.1.2</b> Les heures rémunérées par secteurs d'activité	45
<b>7.1.3</b> La gestion et le contrôle des effectifs	46
<b>7.1.4</b> Le taux de départ volontaire (taux de roulement)	46
<b>7.1.5</b> La formation et le perfectionnement du personnel	46
<b>7.2</b> Les ressources informationnelles	47
<b>7.2.1</b> La mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web	48
<b>7.3</b> Les ressources budgétaires et financières	49
<b>7.3.1</b> Les dépenses par secteurs d'activité	49
<b>7.3.2</b> Les coûts de revient	50
<b>7.4</b> Les renseignements relatifs aux contrats de services	52
<b>8. Les exigences législatives, politiques et administratives</b>	<b>53</b>
<b>8.1</b> L'accès à l'égalité en emploi	53
<b>8.1.1</b> Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées	53
<b>8.1.2</b> Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	55
<b>8.2</b> L'égalité entre les femmes et les hommes	55
<b>8.3</b> Le code d'éthique et de déontologie	56
<b>8.4</b> L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	57
<b>8.5</b> L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	57
<b>8.6</b> La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	59
<b>8.7</b> La politique de financement des services publics	59
<b>8.8</b> L'allègement réglementaire et administratif	61
<b>9. L'information financière 2017-2018</b>	<b>63</b>
<b>10. Les décisions d'intérêt en 2017-2018</b>	<b>67</b>
<b>Annexes</b>	
I Application du Règlement sur les critères de fixation de loyer	71
II Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2017-2018	74
III Liste des lois et règlements d'application	83
IV Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2018	85
V Liste des bureaux de la Régie du logement	86
VI Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	89
VII Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	91

# Liste des tableaux et graphiques

## Tableaux

<b>1</b>	Sommaire des résultats	23
<b>2</b>	Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)	25
<b>3</b>	Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	27
<b>4</b>	Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	27
<b>5</b>	Pourcentage de traitement de l'inventaire	28
<b>6</b>	Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	28
<b>7</b>	Pourcentage d'utilisation du temps planifié	29
<b>8</b>	Nombre de plaintes selon le motif	35
<b>9</b>	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par grands secteurs d'activité	45
<b>10</b>	Répartition des heures rémunérées au 31 mars par grands secteurs d'activité	45
<b>11</b>	Nombre d'employés qui ont pris leur retraite par catégories d'emploi	46
<b>12</b>	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	46
<b>13</b>	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité	46
<b>14</b>	Évolution des dépenses en formation	47
<b>15</b>	Jours de formation selon les catégories d'emploi	47
<b>16</b>	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2017-2018	47
<b>17</b>	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	48
<b>18</b>	Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2017-2018	48
<b>19</b>	Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2017-2018	48
<b>20</b>	Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	49
<b>21</b>	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	49
<b>22</b>	Coûts de revient pour l'exercice 2017-2018	50
<b>23</b>	Comparaison des coûts de revient	51
<b>24</b>	Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 31 mars 2017 au 31 mars 2018	52
<b>25</b>	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018	53
<b>26</b>	Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2017-2018	53
<b>27</b>	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	54
<b>28</b>	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	54
<b>29</b>	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2018)	54
<b>30</b>	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	55
<b>31</b>	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	55
<b>32</b>	Autres mesures ou actions en 2017-2018 – Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.	55
<b>33</b>	Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 selon le statut d'emploi	55
<b>34</b>	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2018	56
<b>35</b>	Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et des délais	58
<b>36</b>	Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue	58
<b>37</b>	Services tarifés	60
<b>38</b>	Revenus autonomes de la Régie du logement	60
<b>39</b>	Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2018	71
<b>40</b>	Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2012 à 2017	72
<b>41</b>	Exemple de calcul d'augmentation de loyer pour 2018	73
<b>42</b>	Explication des catégories de mise au rôle	74
<b>43</b>	Demandes introduites et relancées	75



## Liste des tableaux et graphiques (suite)

<b>44</b>	Demandes introduites et relancées – Fixation	75
<b>45</b>	Demandes introduites et relancées – Révision	75
<b>46</b>	Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer	75
<b>47</b>	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	76
<b>48</b>	Audiences tenues	77
<b>49</b>	Délais moyens pour la tenue d'une première audience	77
<b>50</b>	Délais moyens du traitement total d'un dossier (en mois)	78
<b>51</b>	Nombre de demandes en attente	78
<b>52</b>	Nombre de demandes en attente – Fixation et révision	79
<b>53</b>	Nombre de demandes en attente – Non-paiement du loyer	79
<b>54</b>	Nombre de demandes en attente – Causes civiles	79
<b>55</b>	Taux de variation de l'inventaire	79
<b>56</b>	Conclusion des audiences	80
<b>57</b>	Nombre de décisions rendues	80
<b>58</b>	Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)	81
<b>59</b>	Nombre de demandes réglées en conciliation	81
<b>60</b>	Nombre de réponses par type de canal	81
<b>61</b>	Nombre d'appels traités par téléphone	82
<b>62</b>	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	82

### Graphique

<b>1</b>	Délais moyens pour la tenue d'une première audience (en mois)	26
----------	---	----



# Mot du président

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai entrepris le 2 octobre 2017 le mandat à la présidence de la Régie du logement, succédant ainsi à M<sup>e</sup> Anne Morin qui occupait ce poste depuis le 3 juillet 2015. La direction de l'organisation aura donc été partagée à parts égales au cours de l'exercice financier 2017-2018.

C'est avec une fierté tout aussi grande que je vous présente les résultats de cette dernière année dans notre rapport annuel de gestion. Pour un troisième exercice consécutif, nous avons réduit nos délais pour l'obtention d'une première audience dans les causes civiles prioritaires et générales. Par ailleurs, le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 4,9 mois en 2017-2018 comparativement à 5,5 mois au cours de l'exercice financier précédent.

Le nombre de demandes en attente au 31 mars a également diminué de façon considérable, passant de 35 009 en 2016 à 29 838 en 2018. Il s'agit d'une diminution de près de 15 %.

Nous avons par ailleurs introduit de nouveaux indicateurs de gestion qui nous permettent de mieux suivre la performance du tribunal, notamment le délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, le pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes, le délai d'expédition des avis d'audition, de même que le pourcentage d'utilisation du temps planifié pour les audiences. Je vous invite donc à parcourir notre rapport pour prendre connaissance de ces nouveaux indicateurs et des résultats qui y sont associés.

Au-delà des chiffres, d'importants travaux d'amélioration et de consolidation ont été menés au cours de l'exercice financier 2017-2018 afin d'accroître la performance du tribunal. L'une des pièces maîtresses est la Politique de mise au rôle et d'organisation des audiences, en vigueur depuis le 23 mars 2018. Cette politique vise l'encadrement de la mise au rôle des demandes ainsi que du travail des régisseurs, et ce, afin de maximiser l'efficacité du tribunal et d'optimiser l'utilisation du temps d'audience disponible. Incidemment, cette politique aura aussi pour effet de réduire le nombre de demandes total en attente.

Des efforts ont aussi été déployés pour améliorer le service de conciliation. Un cadre opérationnel a été finalisé le 24 juillet 2017. Ce document d'orientation a servi à l'encadrement d'un projet pilote qui a notamment permis à des conciliateurs, qui ne sont ni des régisseurs ni des juristes, de diriger les séances de conciliation. Cette avenue prometteuse permet aux régisseurs d'entendre un nombre plus élevé de demandes qui nécessitent la tenue d'audiences, particulièrement en matière de causes civiles.

Toujours au chapitre de la consolidation de nos façons de faire, un document d'orientation en matière d'utilisation de la visioconférence a été adopté en mars 2018. Les travaux se poursuivront en 2018-2019 pour optimiser et améliorer le déroulement des audiences en visioconférence.

D'énormes pas ont donc été franchis au cours de la dernière année, mais les efforts d'amélioration continueront à nous animer au cours des prochains mois et des prochaines années, et ce, dans un contexte où le marché locatif connaît d'importantes mutations. Parmi celles-ci, mentionnons les répercussions en matière de bail résidentiel de la légalisation du cannabis, l'économie de partage et l'accroissement constant du nombre d'ainés dans les résidences privées.

Heureusement, la Régie du logement peut compter sur un personnel compétent et engagé pour relever ces défis. Les résultats du dernier exercice financier en sont une preuve éloquente.

Le président,



Patrick Simard

Montréal, septembre 2018



# 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 (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 85 000 \$.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail de 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 locataires avec ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable.

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 procédera à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

### **1.3.3 Les services aux citoyens**

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locataires. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans les 25 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire.

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 à la Régie du logement par écrit, ou en ligne dans le cas de certains recours, et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont disponibles. Le personnel de la Régie peut porter assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit acquitter les frais prévus au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement pour le dépôt d'une demande et acheminer une copie de cette demande 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 où 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 des 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 85 000 \$.

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 La structure organisationnelle au 31 mars 2018

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

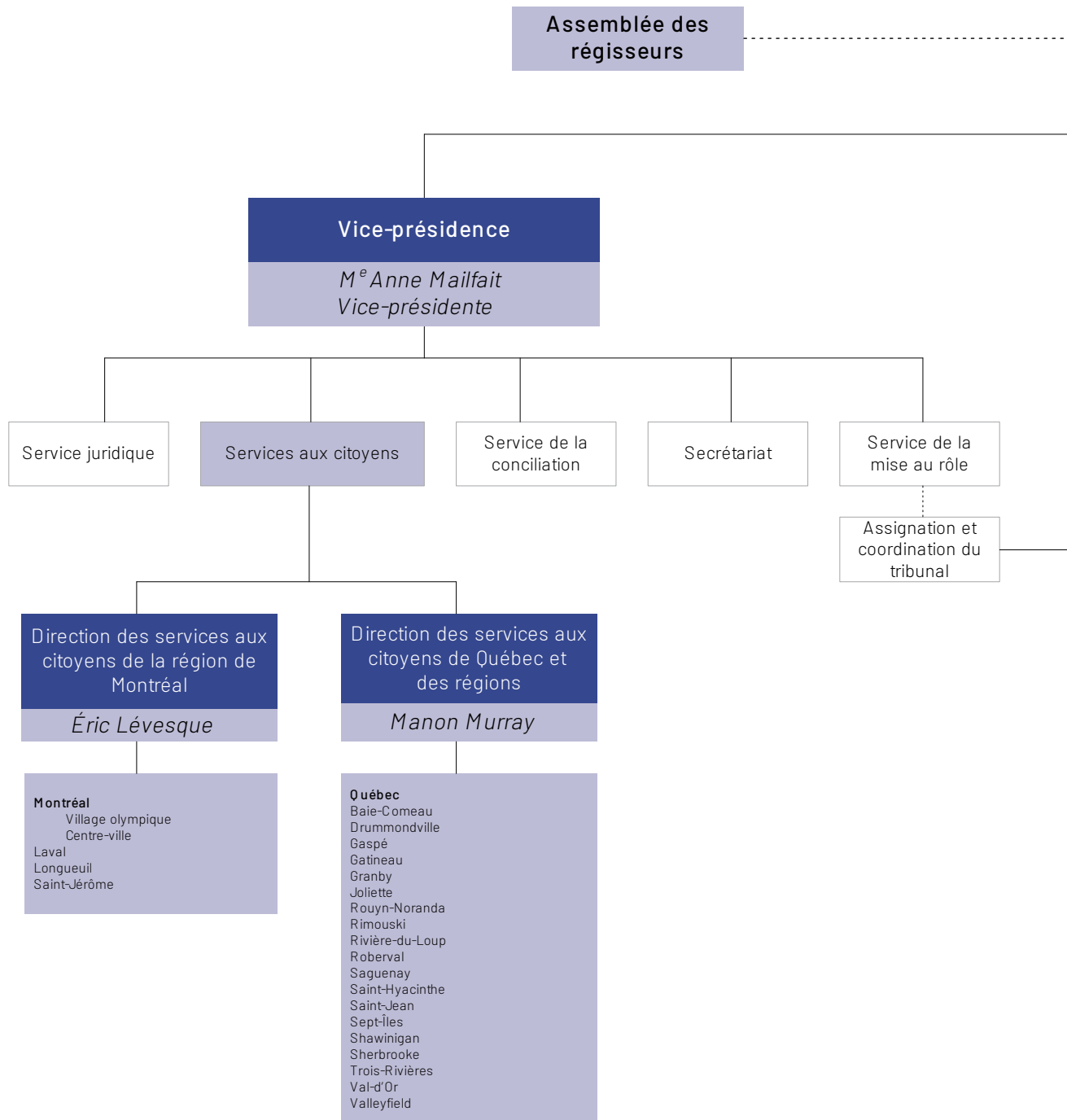
Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants, soit le président et le 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 les causes de non-paiement du loyer non contestées.

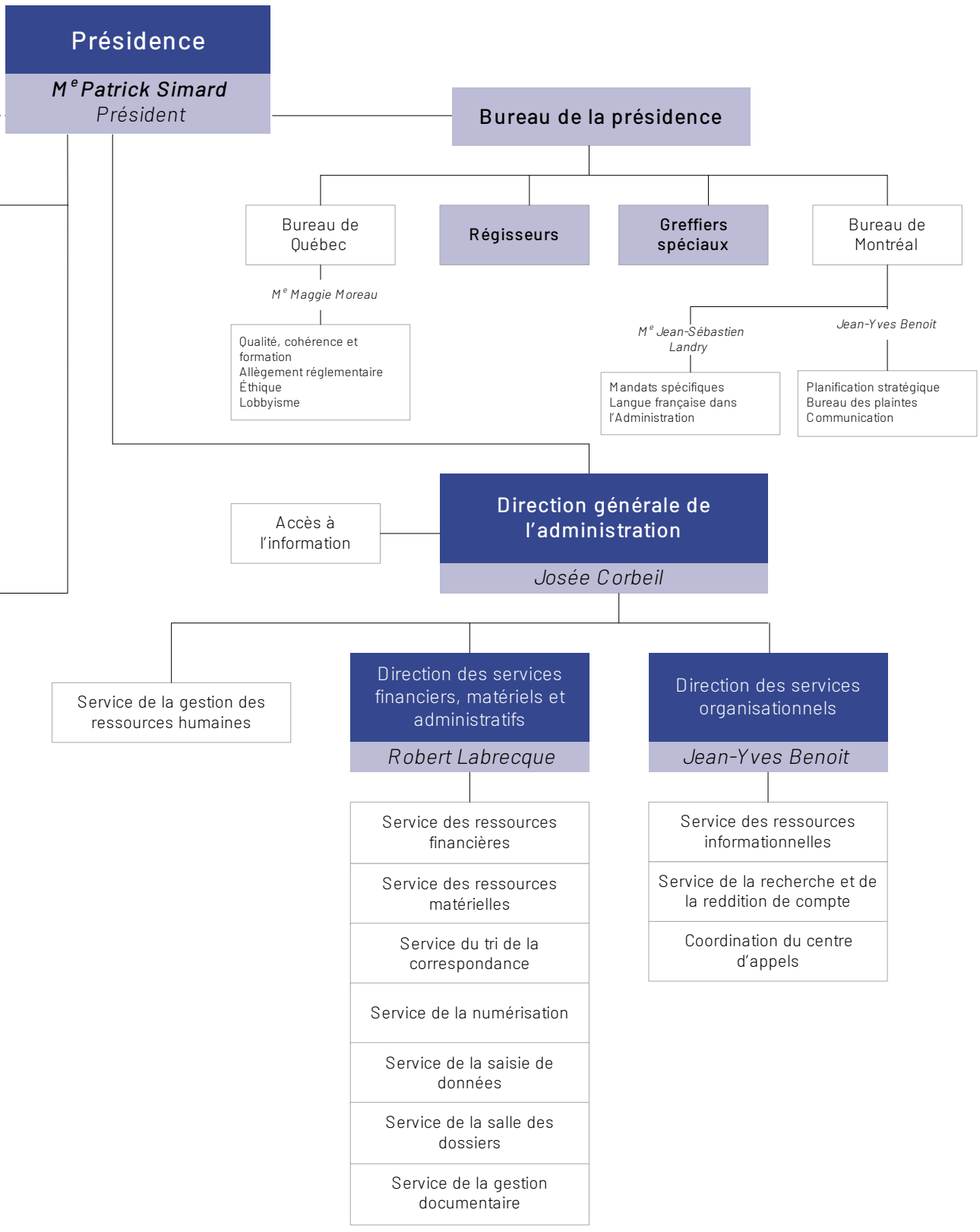
## 1.4.1 L'organigramme au 31 mars 2018

La Régie du logement est structurée en trois principales unités administratives :

- la présidence;
- la vice-présidence;
- la Direction générale de l'administration.







## 1.4.2 La présidence

Le président 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.

Il a également pour fonction de coordonner et de répartir le travail des régisseurs qui, à cet égard, doivent se soumettre à ses ordres et directives. Son mandat consiste aussi à veiller au respect de la déontologie, à promouvoir le perfectionnement des régisseurs et à assurer la cohérence institutionnelle du tribunal.

Le président est également responsable des activités du Bureau de la présidence qui réalise des mandats particuliers et qui assure le suivi du Bureau des plaintes et des activités de planification stratégique et de communication.

Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la Loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président 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.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allègement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres des membres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

## 1.4.3 La vice-présidence

En vertu de pouvoirs délégués par le président, la personne en poste à la vice-présidence coordonne le Service juridique, le Service de conciliation, le Service de la mise au rôle, le secrétariat, ainsi que les services aux citoyens.

Les deux directions de services aux citoyens administrent 25 bureaux et 3 points de service. Elles assument les activités d'accueil et d'ouverture des demandes au tribunal ainsi que le traitement des appels, des courriels et du courrier.

#### 1.4.4 La Direction générale de l'administration

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 du Service de la gestion des ressources humaines.

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

- la recherche et la reddition de comptes, fonctions qui incluent :
  - 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 des données nécessaires à la prise de décisions, ainsi que la production des rapports d'information de gestion;
- la gestion des ressources informationnelles;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels;
- la gestion de l'accès à l'information.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services financiers, matériels et administratifs, exerce 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;
- la gestion documentaire;
- le tri de la correspondance;
- la numérisation des dossiers judiciaires;
- la saisie des données dans le système informatique;
- la gestion de la salle des dossiers.



# 2

## Les faits saillants

Au 31 mars 2018, la Régie du logement comptait 200 employés comparativement à 220 en 2015. Il s'agit d'une diminution de 9 % en trois ans.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 4,9 mois en 2017-2018 comparativement à 5,5 mois en 2016-2017. Pour les causes civiles prioritaires et générales, les délais moyens pour obtenir une première audience ont diminué, atteignant respectivement 14,5 mois et 14,9 mois.

La Régie du logement demeure l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2017-2018 :

- 69 026 demandes ont été introduites ou relancées au tribunal;
- 73 838 audiences ont été tenues;
- 45 859 décisions ont été rendues.

Par ailleurs :

- 784 243 appels téléphoniques ont été traités;
- 139 993 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées;
- 2 190 595 visites du site Web ont été effectuées.



10065

**À  
LOUER**

# 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. Le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2017-2020 a été déposé à l'Assemblée nationale le 22 février 2018. Les résultats du présent rapport annuel de gestion sont par conséquent analysés en fonction de ce plan.

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

**Tableau 1 : Sommaire des résultats**

Résultats obtenus à l'égard du Plan stratégique 2017-2020					
Objectif	Cible	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Page
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux (données en mois)					
Non-paiement du loyer	1,3	1,5	1,6	1,4	25
Fixation et révision	6	9,6	9,1	6,9	25
Causes civiles urgentes	1,3	1,7	1,7	1,8	25
Causes civiles prioritaires	11	14,5	15,4	16,4	25
Causes civiles générales	18	14,9	19,2	20,9	25
Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	8	7,6	8,4	7,7	27
Pourcentage de traitement de l'inventaire	100 % ou plus	103 %	104,3 %	104,3 %	28
Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	60	48	47	32	28
Pourcentage d'utilisation du temps planifié	Min. de 80 %	71 %	69 %	69 %	29

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

Objectif	Cible	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Résultat 2015-2016	Page
Répondre à votre appel téléphonique	79 %	79,1 %	79,9 %	81,4 %	33
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet)	100 %	100 %	ND	ND	33
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes	80 %	88,4 %	89 %	87,2 %	33
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	90 %	100 %	100 %	70,2 %	34
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	90 %	63,1 %	93,5 %	94,4 %	34
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience	100 %	98,1 %	97,4 %	98,3 %	34
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %	98,6 %	98,9 %	94,3 %	34



# 4

## Les résultats au regard du plan stratégique

La présente section fait état des résultats obtenus par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique 2017-2020. Ce plan a été déposé à l'Assemblée nationale le 22 février 2018.

### Orientation I

#### Améliorer le traitement des demandes au tribunal

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
1.1 Délais d'attente	1.1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	Délai moyen pour obtenir une première audience
		Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé
		Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues

### Résultats

**Tableau 2 : Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)**

Catégorie de cause	Délai moyen 2015-2016	Délai moyen 2016-2017	Délai moyen 2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Non-paiement du loyer	1,4	1,6	1,5	1,3
Fixation et révision	6,9	9,1	9,6	6
Causes civiles urgentes	1,8	1,7	1,7	1,3
Causes civiles prioritaires	16,4	15,4	14,5	11
Causes civiles générales	20,9	19,2	14,9	18

*Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et la première audience 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 tributaire des processus mis en place et des ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après la fixation d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.*

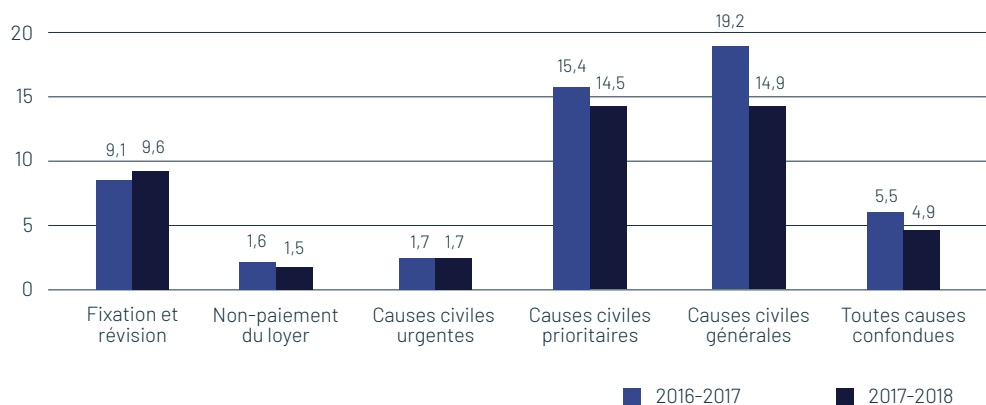
Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, **tous les types de causes confondus**, a été de **4,9 mois** en 2017-2018 comparativement à 5,5 mois pour l'exercice financier précédent.

Parmi les nouvelles demandes introduites en 2017-2018, 7 788 ont été classées dans la catégorie de mise au rôle des causes civiles urgentes, dont 3 856 en provenance de locataires. Puisque 8 809 demandes ont été introduites par des locataires en 2017-2018, c'est donc dire que 44 % des demandes introduites par des locataires auront été entendues dans un délai moyen de 1,7 mois.

## Commentaires

- Pour les catégories de **causes civiles prioritaires et générales**, les délais moyens ont diminué en 2017-2018, et ce, pour un troisième exercice financier consécutif. La cible pour les causes civiles générales a même été dépassée, le délai moyen étant de 14,9 mois, alors que la cible a été établie à 18 mois. Ces résultats témoignent des efforts importants que la Régie du logement a déployés pour réduire ses délais, même si certaines cibles du plan stratégique n'ont pas été atteintes.
- Le délai moyen pour entendre les **causes de non-paiement du loyer** a également diminué en 2017-2018, passant de 1,6 mois à 1,5 mois.
- Le délai moyen en matière de **fixation et de révision de loyer** s'est établi à 9,6 mois en 2017-2018 comparativement à un délai moyen de 9,1 mois en 2016-2017. Les greffiers spéciaux qui entendent des causes de fixation de loyer ont été en grève du 24 octobre 2016 au 28 février 2017. Cette absence de 19 semaines a encore eu des répercussions sur les résultats au cours de l'exercice financier 2017-2018.

**Graphique 1 : Délais moyens pour la tenue d'une première audience (en mois)**



**Tableau 3 : Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)**

Catégorie de cause	Délai moyen 2015-2016	Délai moyen 2016-2017	Délai moyen 2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Reprise de logement	1,2	1,3	1,4	1,3
Éviction pour subdivision, agrandissement ou changement d'affectation d'un logement	1,7	1,5	2,0	

Les délais moyens pour les causes de reprise de logement et d'éviction affectant un locataire âgé ont légèrement augmenté en 2017-2018.

**Tableau 4 : Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)**

	Délai moyen 2015-2016	Délai moyen 2016-2017	Délai moyen 2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	7,7	8,4	7,6	8

La Régie ajoute ce nouvel indicateur qui permet de calculer le délai moyen total d'un dossier au tribunal, soit le temps écoulé entre l'ouverture et la fermeture des dossiers, répondant ainsi à une recommandation du Vérificateur général du Québec. Il est important de préciser que la Régie du logement n'est pas entièrement responsable de ces résultats. En effet, l'une ou l'autre des parties peuvent introduire des procédures qui retarderont la fermeture d'un dossier. La Régie doit également composer avec les non-disponibilités communiquées au tribunal.

En 2017-2018, le délai moyen de traitement total d'un dossier a diminué, passant de 8,4 mois à 7,6 mois. Le résultat est d'ailleurs meilleur que la cible établie à 8 mois.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
<b>1.2</b> Traitement de l'inventaire	<b>1.2.1</b> Améliorer la gestion de l'inventaire des demandes en attente	Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes

La Régie introduit un nouvel indicateur, soit le calcul du pourcentage de traitement de l'inventaire ( $[\text{demandes fermées durant l'exercice financier} / \text{demandes introduites durant l'exercice financier}] \times 100$ ). Un résultat supérieur à 100 % signifie que la Régie a réussi à diminuer le nombre de demandes en attente au début de l'exercice financier tout en traitant un nombre suffisant de nouvelles demandes au cours de cet exercice.

## Résultats

**Tableau 5 : Pourcentage de traitement de l'inventaire**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	104,3 %	104,3 %	103,0 %	100 % ou plus

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
<b>1.3</b> Mise au rôle	<b>1.3.1</b> Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	Délai moyen d'expédition des avis d'audition

La Régie introduit ce nouvel indicateur en calculant le délai moyen d'expédition des avis d'audition. En fixant une cible minimale de 60 jours, la Régie se donne ainsi une marge de manœuvre pour rentabiliser la planification des rôles d'audience dans le cas de désistement ou d'entente avant audience. Les espaces ainsi créés peuvent être comblés par d'autres demandes. Un délai d'expédition plus court ne permet pas cette flexibilité. Évidemment, en raison des cibles de traitement déjà très serrées pour les demandes de non-paiement du loyer et les demandes de nature civile urgentes (1,3 mois), l'indicateur ne s'applique pas pour ces catégories de causes.

## Résultats

**Tableau 6 : Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	32	47	48	60

La cible de 60 jours pour le délai moyen de convocation (excluant les causes de non-paiement et les causes civiles urgentes) n'a pas été atteinte en 2018-2019. On observe cependant une nette amélioration depuis l'exercice financier 2015-2016, le délai moyen passant de 32 jours à 48 jours.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
<b>1.3</b> Mise au rôle	<b>1.3.2</b> Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences	Pourcentage d'utilisation du temps planifié

Un rôle est une période (généralement une demi-journée) durant laquelle un nombre déterminé de demandes est assigné, à un régisseur ou un greffier spécial, pour être entendu en audience. Plusieurs mesures sont prévues pour faire en sorte que la durée planifiée des rôles soit utilisée au maximum. Le remplacement en temps opportun des causes faisant l'objet d'entente ou de désistement en est une, tout comme le resserrement de certaines procédures qui entraînent des remises ou des causes rayées. La Régie mesure sa performance à cet égard en introduisant un nouvel indicateur, soit le pourcentage d'utilisation du temps planifié ( $[\text{durée réelle d'un rôle} / \text{durée planifiée}] \times 100$ ).

## Résultats

**Tableau 7 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	69 %	69 %	71 %	Minimum de 80 %

La cible de 80 % n'a pas été atteinte en 2017-2018, mais on observe déjà une amélioration de 2 points de pourcentage par rapport aux deux exercices financiers précédents. Les résultats devraient s'améliorer encore davantage en 2018-2019 en raison de la Politique de mise au rôle et d'organisation des audiences en vigueur depuis le 23 mars 2018.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
1.4 Conciliation	1.4.1 Accroître l'utilisation du service de conciliation	Cadre opérationnel pour le service de conciliation
		Taux d'utilisation du service de conciliation

## Résultats

Un **cadre opérationnel** pour le service de conciliation devait être produit au plus tard le 31 décembre 2017. Le résultat a été atteint.

Le document a été finalisé le 24 juillet 2017. Le processus élaboré dans le cadre de ces travaux a servi de base à un projet pilote qui avait pour objectif principal de mieux structurer l'offre de conciliation et de mieux encadrer le suivi. En outre, les séances de conciliation ont été menées par des conciliateurs qui ne sont pas des régisseurs. Cette approche a pour effet de permettre aux régisseurs d'entendre un nombre plus élevé de demandes qui nécessitent la tenue d'audiences, particulièrement en matière de causes civiles.

En ce qui a trait au **taux d'utilisation** du service de conciliation, la cible devait être déterminée au plus tard le 31 décembre 2017. Le résultat a également été atteint.

La cible pour le taux d'utilisation du service de conciliation a été établie à 1,8 %. Cette cible sera suivie à compter de l'exercice financier 2018-2019 et fera ainsi l'objet d'une reddition de comptes dans le prochain rapport annuel de gestion.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
1.5 Visioconférence	1.5.1 Améliorer le déroulement des audiences en visioconférence	Analyse d'optimisation réalisée

## Résultats

Une analyse d'optimisation du déroulement des audiences en visioconférence devait être réalisée au plus tard le 31 décembre 2017. Le résultat a été atteint.

Les travaux d'analyse ont de plus mené à l'adoption le 23 mars 2018 d'un document d'orientation en matière d'utilisation de la visioconférence.

## Orientation 2

### Accroître la formation et le perfectionnement des employés

Au cours de la dernière décennie, la Régie du logement a entrepris d'importants chantiers pour moderniser ses façons de faire, principalement sur le plan technologique : refonte complète du système informatique qui supporte les opérations du tribunal, numérisation des dossiers judiciaires, automatisation de l'expédition de la correspondance, refonte complète du site Web avec l'introduction d'importants services en ligne.

Derrière ces avancées technologiques, le travail des membres du personnel de la Régie du logement demeure essentiel et primordial à toutes les étapes de traitement d'une demande au tribunal : ouverture d'une demande, numérisation, saisie des données dans le système informatique, mise au rôle, expédition des avis, tenue de l'audience, délibéré, préparation et expédition des décisions.

L'amélioration de la qualité de traitement des demandes débute par une connaissance de l'état des lieux. C'est pourquoi la Régie du logement entend établir et suivre annuellement un taux de conformité. Le taux de conformité est établi à partir d'un échantillon statistique des demandes introduites au tribunal. Les étapes de traitement de chaque demande de l'échantillon sont analysées afin de vérifier si des erreurs de traitement ont été commises. Le taux de conformité correspond au nombre de demandes dans lesquelles des erreurs ont été observées divisé par le nombre total de demandes de l'échantillon. Chaque erreur observée est documentée (étape de traitement, nature de l'erreur, fréquence de l'erreur, bureau ou employé concernés) dans le but d'apporter les correctifs requis (ex. : ajustement d'une méthode de travail, formation, monitorat).

La Régie du logement réalisera également une révision en profondeur des méthodes de travail et les transposera dans un manuel de processus opérationnels, soit un important outil d'aide à la tâche entièrement Web qui sera déployé dans l'intranet réservé aux employés.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
2.1 Gestion de l'expertise et des compétences	2.1.1 Améliorer la qualité de traitement des demandes	Taux de conformité
		Méthodes de travail révisées
		Manuel de processus opérationnels mis en ligne dans l'intranet

## Résultats

En ce qui concerne le **taux de conformité**, les résultats sont attendus au cours de l'exercice 2018-2019. Des travaux d'analyse ont cependant été réalisés au cours de l'exercice 2017-2018.

En ce qui a trait aux **méthodes de travail révisées**, les travaux devaient être réalisés au 31 mars 2018. Le résultat n'est pas atteint.

Ce chantier requiert d'importants efforts et la Régie n'a pas eu les ressources internes suffisantes pour mener les travaux au cours de l'exercice financier 2017-2018. Des scénarios sont étudiés afin de permettre l'avancement du travail de révision au cours de l'exercice 2018-2019.

En ce qui concerne le **manuel de processus opérationnels**, les résultats sont attendus au cours de l'exercice 2018-2019.

Axe d'intervention	Objectif	Indicateur
2.1 Gestion de l'expertise et des compétences	2.1.2 Élaborer une vision intégrée du développement des employés	Plan de formation
		Plan de développement des compétences

## Résultats

En ce qui concerne le **plan de formation**, les travaux devaient être réalisés au 30 septembre 2018. Le résultat n'est pas atteint.

En ce qui a trait au **plan de développement des compétences**, les travaux devaient également être terminés le 30 septembre 2018. Le résultat n'est pas atteint.

Le Service de gestion des ressources humaines qui doit notamment prendre en charge ces chantiers a connu de profonds changements au cours de l'exercice financier 2017-2018, de telle sorte que les travaux n'ont pas pu débuter comme prévu. Des scénarios sont étudiés afin de permettre l'avancement des travaux au cours de l'exercice 2018-2019.





# 5

## Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens

La Régie du logement a révisé sa déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2017-2018. La nouvelle version est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2018. On peut d'ailleurs la consulter en ligne à l'adresse [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca).

Par conséquent, les résultats présentés dans le rapport annuel de gestion 2017-2018 sont liés aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens antérieure, publiée au cours de l'exercice 2010-2011.

Cette version présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et elle 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; elles 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 ont rendu certaines données indisponibles.

### Objectifs, cibles et résultats

	CIBLE
Répondre à votre appel téléphonique	79 %

La cible de 79 % a été atteinte en 2017-2018, puisque le taux de réponse téléphonique s'est établi à 79,1%. Au total, la Régie a répondu à 784 243 appels en 2017-2018.

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

Depuis le 7 décembre 2016, les services en ligne permettent notamment le dépôt de certains types de demandes au tribunal, la transmission d'actes de procédure et la consultation complète d'un dossier à la Régie du logement (plumitif et pièces au dossier). Les services en ligne sont accessibles sept jours sur sept, 24 heures sur 24.

	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.

Au cours de l'exercice 2017-2018, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 88,4 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 139 993 clients se sont prévalus du service à l'accueil. Les citoyens ont attendu en moyenne 7 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 19 minutes.

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

En 2017-2018, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

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

En 2017-2018, les courriels concernant des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables dans une proportion de 63,1 % comparativement à 93,5 % en 2016-2017. La cible n'a donc pas été atteinte. Le nombre de courriels traités pour des demandes d'information a explosé en 2017-2018, passant de 17 651 à 33 696. Il s'agit d'une augmentation de plus de 90 %. Les améliorations apportées au site Web de la Régie, particulièrement en ce qui concerne les services en ligne, de même que le temps d'attente élevé pour joindre un préposé aux renseignements au téléphone, expliquent cette hausse significative.

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

En 2017-2018, les décisions, dans une proportion de 98,1 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours comparativement à 97,4 % 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, de l'attente d'une décision d'un autre tribunal ou de pièces de l'une ou l'autre des parties. 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.

	<b>CIBLE</b>
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %

En 2017-2018, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours pour 98,6 % des dossiers traités comparativement à 98,9 % l'année précédente.

## 5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services rendus par la Régie du logement, et ce, quelle que soit la source dont elle provient.

Le traitement des plaintes repose sur trois valeurs : l'efficacité, l'accessibilité et la transparence. Toute plainte est traitée avec célérité, en toute confidentialité et impartialité. La Régie du logement ne fait aucun suivi d'une plainte anonyme ou contenant des propos haineux, menaçants ou harcelants.

Si un citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il est dirigé vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs communiquée au citoyen dès le début du processus de traitement d'une plainte.

Le Bureau des plaintes ne peut commenter les décisions rendues par le tribunal, le déroulement des audiences ou la gestion d'audience effectuée par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Dans le cas d'une insatisfaction à l'égard d'une décision du tribunal, il est possible de la contester en suivant les règles décrites dans la section CONTESTATION D'UNE DÉCISION du site Web de la Régie du logement.

Si une plainte concerne un manquement déontologique, c'est-à-dire une conduite répréhensible d'un juge administratif, seul le Conseil de la justice administrative, organisme indépendant de la Régie du logement, a le mandat de traiter celle-ci.

**Tableau 8 : Nombre de plaintes selon le motif**

Motif des plaintes	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation
Délai pour rendre une décision	82	62	59	-4,8 %
Délai avant audience	45	35	53	51,4 %
Déroulement de l'audience	16	14	50	257,1 %
Comportement d'un employé	37	45	31	-31,1 %
Accessibilité des services téléphoniques	17	15	25	66,7 %
Comportement d'un adjudicateur	41	37	21	-43,2 %
Décision judiciaire	41	20	21	5,0 %
Lois et règlements de la Régie	14	6	8	33,3 %
Procédures administratives	8	3	7	133,3 %
Service à la clientèle	6	13	6	-53,8 %
Site Web	2	0	3	-
Langue	0	4	3	-25,0 %
Aménagement des lieux	0	1	0	-100,0 %
Lois et règlements d'autres instances	1	0	0	-
Autres motifs	109	731	78	-89,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>986</b>	<b>365</b>	<b>-63,0 %</b>

En 2017-2018, la Régie du logement a traité 365 plaintes comparativement à 986 au cours de l'exercice précédent. Il faut préciser qu'au cours de l'exercice 2016-2017, la Régie a reçu un nombre anormalement élevé de plaintes en raison d'une campagne de contestation de l'exercice de communication des pourcentages applicables à la fixation de loyer.



3941

# 6

## Les résultats relatifs au développement durable

Conformément aux orientations gouvernementales, la Régie du logement a diffusé sur son site Web, le 31 mars 2016, son troisième plan d'action de développement durable couvrant la période 2016-2020.

### Activités réalisées au cours de l'exercice

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>  <b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	<b>1.1.1</b> Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi automatisé de documents par courriel – 31 mars 2017</li> <li>• Réception de documents par courriel – 31 mars 2017</li> <li>• Dépôt de demandes à partir du site Web – 31 mars 2017</li> <li>• Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire – 31 mars 2017</li> </ul>

#### Résultats de 2017-2018

- L'envoi automatisé de documents par courriel a été reporté à un exercice financier ultérieur.
- La réception de documents par courriel est possible depuis la mise en ligne du nouveau portail Web de la Régie du logement, le 7 décembre 2016.
- Le dépôt de demandes au tribunal à partir du site Web est possible depuis le 7 décembre 2016.
- La consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire est possible depuis le 7 décembre 2016.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	<b>1.1.2</b> Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement – réduction de 2 % par année</li> <li>• Nombre de locations de véhicules par année – réduction de 2 % par année</li> <li>• Location de véhicules hybrides – un tiers des véhicules loués</li> </ul>

#### Résultats de 2017-2018

- En 2017-2018, 153 752 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, ce qui représente une diminution de 13 % par rapport à l'exercice précédent (176 327 km). La cible a donc été atteinte.
- En 2017-2018, 167 locations de véhicules ont été enregistrées, ce qui représente une augmentation de 58 % par rapport à l'exercice précédent (106 locations). La cible n'a donc pas été atteinte.
- L'information sur la location de véhicules hybrides n'est pas disponible pour l'exercice financier 2017-2018.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	<b>1.1.3</b> Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversion systématique des télécopies en format PDF jointes à un courriel – 100 %</li> <li>• Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT<sup>1</sup></li> </ul>

#### Résultats de 2017-2018

- En 2016-2017, la mise en place d'un serveur centralisé a permis la conversion systématique en format PDF des télécopies, ce qui fait que l'impression en version papier de celles-ci n'est plus requise. La cible de 100 % est donc atteinte.
- Tous les ordinateurs, portables et écrans répondent aux critères EPEAT. La cible de 100 % est donc atteinte.

1 EPEAT : Electronic Product Environmental Assessment Tool.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>  <b>Objectif 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	<b>1.1.4</b> Réaliser les activités de communication en intégrant des considérations écoresponsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de contrats d'impression utilisant du papier recyclé contenant des fibres postconsommation – 100 %</li> </ul>

#### Résultat de 2017-2018

- En 2017-2018, 49 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>  <b>Objectif 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	<b>1.1.5</b> Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de distributeurs d'eau alimentés par le réseau d'aqueduc dans les principaux bureaux – bureaux de Québec et de Montréal</li> <li>• Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle – 100 %</li> <li>• Privilégier le réemploi des biens meubles excédentaires – 100 %</li> </ul>

#### Résultats de 2017-2018

- Les bureaux de Québec et de Montréal sont dotés de distributeurs d'eau alimentés par les réseaux d'aqueduc, ce qui permet de réduire la consommation d'eau embouteillée.
- En 2017-2018, la Régie a fait l'acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle.
- Lorsque la Régie a dû se défaire de biens et de meubles excédentaires, elle a toujours privilégié le réemploi.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.2</b> Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	<b>1.2.1</b> Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plans stratégiques – 2014-2017 et 2017-2020</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Les principes de développement durable ont été pris en considération dans l'élaboration des plans stratégiques 2014-2017 et 2017-2020.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.4</b> Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	<b>1.4.1</b> Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activité réalisée – Participation annuelle</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Un message a été mis en ligne sur le site intranet afin de publiciser la Journée de l'environnement dans l'administration publique le 21 avril 2017 et d'inciter tous les employés à y participer.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.4</b> Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	<b>1.4.2</b> Maintenir et alimenter une section de l'intranet de la Régie du logement consacrée au développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section mise en ligne – Alimentation de façon continue</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Une section de l'intranet de la Régie du logement est consacrée au développement durable. Aucune capsule n'a été ajoutée en 2017-2018.



<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.5</b> Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	<b>1.5.1</b> Promouvoir auprès de son personnel les activités inscrites aux Journées de la culture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Message et diffusion de la programmation dans l'intranet – Annuellement</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- La programmation des Journées de la culture 2017 a été mise en ligne dans l'intranet de la Régie du logement à compter du 27 septembre 2017.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 1.5</b> Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	<b>1.5.2</b> Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés de la Régie qui partent à la retraite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Œuvre remise à chaque départ à la retraite</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Aucune cérémonie de départ à la retraite n'a été tenue en 2017-2018.
- La Régie du logement s'est dotée d'un catalogue pour les activités de reconnaissance dans lequel sont incluses des reproductions encadrées d'œuvres d'artistes québécois. Les personnes honorées à l'occasion de cérémonies de reconnaissance peuvent faire le choix d'un cadeau à partir de ce catalogue.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 4.1</b> Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	<b>4.1.1</b> Soumettre annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de stages offerts – Minimum d'une offre de stage annuellement</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Deux offres de stage ont été soumises en 2017-2018.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 4.1</b> Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	<b>4.1.2</b> Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration d'une politique interne de reconnaissance - Réalisé au 31 mars 2017</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Les travaux d'élaboration d'une politique interne de reconnaissance ont été reportés.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 4.1</b> Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	<b>4.1.3</b> Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet - Réalisé au 31 mars 2017</li> <li>Plan de développement des compétences - Réalisé au 31 mars 2017</li> </ul>

**Résultats de 2017-2018**

- Ces travaux ont été reportés.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 5.1</b> Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	<b>5.1.1</b> Adhérer à des programmes de tarifs corporatifs pour les employés qui s'inscrivent dans un centre de conditionnement physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'adhésions - Offre minimale d'un programme par année</li> </ul>

**Résultat de 2017-2018**

- Trois programmes de tarifs organisationnels sont offerts aux employés de la Régie du logement depuis le 26 janvier 2017.

<b>OBJECTIF GOUVERNEMENTAL</b>		
<b>Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020</b>	<b>Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de la Régie du logement</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>
<b>Objectif 5.2</b> Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	<b>5.2.1</b> Dans le cadre du volet information de la mission, mettre en ligne dans le site Web des informations relatives aux droits et obligations en matière de salubrité des logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information mise en ligne – Contenu mis à jour annuellement</li> </ul>

#### **Résultat de 2017-2018**

- Dans le cadre de la refonte du portail Web de la Régie du logement, une nouvelle section a été créée concernant l'insalubrité. Le nouveau portail a été mis en ligne le 7 décembre 2016.

## Objectifs gouvernementaux non retenus

<b>N°</b>	<b>Objectif gouvernemental non retenu dans le Plan d'action de développement durable</b>	<b>Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu</b>
<b>1.3</b>	Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
<b>1.6</b>	Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
<b>2.1</b>	Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
<b>2.2</b>	Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
<b>2.3</b>	Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
<b>2.4</b>	Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
<b>2.5</b>	Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
<b>3.1</b>	Gérer les ressources naturelles de façon efficiente et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement

N°	Objectif gouvernemental non retenu dans le Plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
3.2	Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
4.2	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
4.3	Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
6.1	Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.2	Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.3	Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
6.4	Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.1	Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.2	Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.1	Améliorer l'efficacité énergétique	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.2	Optimiser la production d'énergies renouvelables au bénéfice de l'ensemble de la société québécoise	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.3	Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement

## Retrait d'actions

Action retirée	Raison
Aucune action retirée	

# 7

## L'utilisation des ressources allouées

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 celle de la contribution de la Régie du logement au respect des orientations gouvernementales.

### 7.1 Les ressources humaines

#### 7.1.1 La répartition de l'effectif par secteurs d'activité

**Tableau 9 : Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par grands secteurs d'activité**

Secteurs d'activité ou orientations stratégiques	2016-2017	2017-2018	Écart
Information	88	85	-3
Adjudication	85	84	-1
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	23	22	-1
Administration	5	9	+4
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>200</b>	<b>-1</b>

#### 7.1.2 Les heures rémunérées par secteurs d'activité

**Tableau 10 : Répartition des heures rémunérées au 31 mars par grands secteurs d'activité**

Secteurs d'activité ou orientations stratégiques	2016-2017	2017-2018	Écart
Information	154 217,61	150 729,62	-3 487,99
Adjudication	157 203,07	156 340,19	- 862,88
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	41 396,93	43 106,35	+ 1709,42
Administration	12 593,25	13 492,25	- 899
<b>TOTAL en heures rémunérées</b>	<b>365 410,85</b>	<b>363 668,41</b>	<b>- 1742,44</b>
<b>Total en ETC transposés</b> (total heures rémunérées / 1 826,3 h)	<b>200,08</b>	<b>199,13</b>	<b>- 0,95</b>

Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiants. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

### 7.1.3 La gestion et le contrôle des effectifs

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, trois employés ont pris leur retraite.

**Tableau 11 : Nombre d'employés qui ont pris leur retraite par catégories d'emploi**

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2016-2017	1	0	11
2017-2018	1	0	2

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

**Tableau 12 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier<sup>2</sup>**

	2016-2017	2017-2018
Taux de départ volontaire	14,66 %	8,27 %

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.

### 7.1.5 La formation et le perfectionnement du personnel

En 2017-2018, les dépenses de formation ont augmenté de 6,63 %, passant de 161 073 \$ à 171 759 \$.

**Tableau 13 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité**

Champs d'activité	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Favoriser le renforcement des compétences	131 820,97 \$	123 478,04 \$	126 457,45 \$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	1 137,74 \$	1 717,44 \$	0 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	730,00 \$	2 873,67 \$	4 304,74 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	37 552,97 \$	33 003,98 \$	39 947,21 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	0 \$	1 049,20 \$
<b>TOTAL</b>	<b>171 241,68 \$</b>	<b>161 073,13 \$</b>	<b>171 758,60 \$</b>

<sup>2</sup> Lorsqu'il est employé avec les mots « personnel », « effectif » ou « employé », l'adjectif « régulier » désigne le personnel permanent et temporaire (par opposition au personnel occasionnel).

La somme allouée à la formation par personne en 2017-2018 a augmenté de 8,8 % comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Par contre, le nombre de jours de formation par personne a diminué de 45,1 %, passant de 2,56 jours à 1,40 jour.

**Tableau 14 : Évolution des dépenses en formation**

Année	Proportion de la masse salariale	Jours de formation par personne	Somme allouée par personne
2015-2016	1,08 %	2,13	839,42 \$
2016-2017	1,28 %	2,56	789,57 \$
2017-2018	1,09 %	1,40	858,79 \$

**Tableau 15 : Jours de formation selon les catégories d'emploi**

Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2015-2016	22,64	25,57	220,93
2016-2017	2,79	16,07	370,21
2017-2018	0,50	44,14	103,64

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

## 7.2 Les ressources informationnelles

Les dépenses totales en ressources informationnelles pour l'exercice 2017-2018 se sont élevées à 1 742 390 \$, soit 407 610 \$ de moins que les sommes prévues (- 18,9 %).

**Tableau 16 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2017-2018**

	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Explication sommaire des écarts
Total des activités d'encadrement	39 100 \$	39 542 \$	
Total des activités de continuité	2 110 900 \$	1 702 849 \$	Des efforts de rationalisation ont été déployés pour réduire notamment les frais de télécommunication ainsi que les dépenses liées aux acquisitions.
Total des projets	0 \$	0 \$	
<b>Total des dépenses et investissements en RI</b>	<b>2 150 000 \$</b>	<b>1 742 390 \$</b>	

**Tableau 17 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles**

Liste des projets	Avancement	Explication sommaire des écarts
Aucun projet	s. o.	s. o.

**Tableau 18 : Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2017-2018**

Liste des projets	Ressources humaines prévues	Ressources humaines employées	Ressources financières prévues	Ressources financières employées	Explication sommaire des écarts
Aucun projet	0\$	0\$	0\$	0\$	

## 7.2.1 La mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web

La Régie du logement a procédé à la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web en déployant son nouveau portail le 7 décembre 2016.

**Tableau 19 : Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2017-2018**

Volet	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	Toutes les sections du site Web de la Régie du logement répondent aux normes sur l'accessibilité depuis la mise en ligne du nouveau portail le 7 décembre 2016.
Prévision d'une refonte	La refonte a été réalisée.
Réalisation d'un audit de conformité	La Régie a procédé à des tests de conformité internes.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des normes	La mise aux normes a été intégrée dans les travaux de refonte du site Web.
Liste des obstacles et des situations particulières	Aucun obstacle.
Élaboration d'un plan action	Les travaux sont déjà réalisés.
Démarche de sensibilisation et de formation	Les employés travaillant aux services à la clientèle ont été formés.
Ressources mises à contribution	Les travaux de mise aux normes ont été intégrés dans l'appel d'offres sur invitation et ils ont donc été réalisés par la firme retenue.
Existence d'un cadre de gouvernance	Non.



## 7.3 Les ressources budgétaires et financières

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

**Tableau 20 : Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Revenus de tarification	4 509 248 \$	4 507 398 \$	4 691 798 \$
<b>Budget disponible</b>	<b>22 207 348 \$</b>	<b>22 968 598 \$</b>	<b>23 981 598 \$</b>
Crédit au net	1 909 248 \$	1 907 398 \$	2 091 798 \$
Crédits votés, transférés et reportés	20 298 100 \$	21 061 200 \$	21 889 800 \$
<b>Effectifs – heures rémunérées (cible)</b>	<b>191 ETC</b>	<b>373 300 heures</b>	<b>374 092 heures</b>
Régisseurs (à l'exclusion du président et des vice-présidentes)	42	42	42
Greffiers spéciaux	8	8	7

Note : Le sigle « ETC » signifie « équivalent temps complet ». L'effectif autorisé est désormais calculé en nombre d'heures.

### 7.3.1 Les dépenses par secteurs d'activité

**Tableau 21 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement**

Dépenses	2016-2017	2017-2018	Variation
Rémunération	15 320 527 \$	15 753 848 \$	2,8 %
Fonctionnement	5 253 197 \$	5 346 424 \$	1,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>20 573 724 \$</b>	<b>21 100 272 \$</b>	<b>2,6 %</b>

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 s'élèvent à 21 100 272 \$. La rémunération se chiffre à 15 753 848 \$ et représente 74,7 % du total. Cette dépense comprend le paiement 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 5 346 424 \$, dont une somme de 2 630 765 \$ (49,2 %) 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 726 569 \$, soit 13,6 % 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 150 000 \$ 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 4 691 798 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et la 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 2017-2018, ces revenus ont atteint 2 091 798 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

### 7.3.2 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 22 : Coûts de revient pour l'exercice 2017-2018**

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volumes considérés	Coût de revient
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 445 359,73 \$	69 026	49,91 \$
	Tenue de l'audience	6 143 612,96 \$	73 838	83,20 \$
	Traitement et expédition d'une décision	5 719 153,89 \$	45 859	124,71 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>15 308 126,58 \$</b>		<b>257,83 \$</b>
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 790 865,11 \$	139 993	19,94 \$
	Par téléphone	2 264 133,95 \$	784 243	2,89 \$
	Par correspondance	510 053,04 \$	78 983	6,46 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>5 565 052,09 \$</b>		
Traitement d'une demande de conciliation		<b>227 094,16 \$</b>	<b>852</b>	<b>266,54 \$</b>

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

Pour l'exercice financier 2017-2018, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 257,83\$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, demandes en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage est fait selon le canal employé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2017-2018, les coûts de revient ont été établis à 19,94 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir, à 2,89 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 6,46 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.

**Tableau 23 : Comparaison des coûts de revient**

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2015-2016	Coût de revient 2016-2017	Coût de revient 2017-2018
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	54,30 \$	53,01 \$	49,91 \$
	Tenue de l'audience	89,57 \$	82,46 \$	83,20 \$
	Traitement et expédition d'une décision	127,74 \$	119,86 \$	124,71 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>271,60 \$</b>	<b>255,33 \$</b>	<b>257,83 \$</b>
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	16,90 \$	18,42 \$	19,94 \$
	Par téléphone	4,97 \$	4,14 \$	2,89 \$
	Par correspondance	7,51 \$	6,99 \$	6,46 \$
Traitement d'une demande de conciliation		<b>1 292,70 \$</b>	<b>1 291,44 \$</b>	<b>266,54 \$</b>

Pour le processus de traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a augmenté de 1 % en 2017-2018. On observe une diminution de 5,8 % du coût de revient à l'étape de la mise au rôle. Cette amélioration s'explique en partie par une diminution de 76 417 \$ des coûts associés aux huissiers, puisqu'en 2016-2017, le conflit de travail chez Postes Canada avait faussement augmenté ce poste de dépenses. Par contre, à l'étape du traitement et de l'expédition d'une décision, on observe une hausse de 4 %, notamment en raison d'une augmentation des dépenses en salaires attribuable à l'entrée en fonction de nouveaux régisseurs.

En ce qui concerne le traitement d'une demande d'information, en 2017-2018, le coût de revient pour le service au comptoir a augmenté de 8,2 %. La dépense consacrée à cette activité a connu une hausse de 220 678 \$, notamment en raison d'un accroissement des dépenses en salaires. Les efforts ont été légèrement plus concentrés à l'accueil, comparativement à la téléphonie. D'ailleurs, le coût de revient en téléphonie a diminué de 30,3 %. Malgré un volume d'entrée supérieur en téléphonie, dans les faits, le volume des appels auxquels ont directement répondu les préposés aux renseignements a diminué de 37 466 appels en 2017-2018.

Le coût de revient du processus de correspondance a diminué de 7,6 % en 2017-2018. Cette baisse s'explique par une augmentation du volume de correspondance traitée.

Le coût de revient du processus de conciliation a diminué considérablement en 2017-2018, passant de 1291,44 \$ à 266,54 \$. Ceci s'explique principalement par le nombre de demandes traitées en conciliation qui a augmenté de 879 % au cours de l'exercice 2017-2018.

## 7.4 Les renseignements relatifs aux contrats de services

**Tableau 24 : Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 31 mars 2017 au 31 mars 2018**

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique <sup>3</sup>	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>4</sup>	3	141 956 \$
<b>Total des contrats de services</b>	<b>3</b>	<b>141 956 \$</b>

<sup>3</sup> Une personne physique, qu'elle exploite ou non une entreprise individuelle.

<sup>4</sup> Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.



# Les exigences législatives, politiques et administratives

## 8.1 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 personnes handicapées. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

**Tableau 25 : Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018**

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	23	9	39	2

*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 2018	136
---	-----

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

**Tableau 26 : Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2017-2018**

Statut d'emploi	Embauche totale 2017-2018	Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	TOTAL	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	23	6	0	0	3	9	39,1 %
Occasionnel	9	6	0	0	0	6	66,7 %
Étudiant	39	23	1	0	1	25	64,1 %
Stagiaire	2	1	0	0	0	1	50,0 %

Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé 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 2017-2018 dans le même statut d'emploi.

**Tableau 27 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)**

Statut d'emploi	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Régulier	0,0 %	100,0 %	39,1 %
Occasionnel	66,7 %	62,5 %	66,7 %
Étudiant	54,3 %	51,2 %	64,1 %
Stagiaire	0,0 %	75,0 %	50,0 %

**Tableau 28 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)**

Groupes cibles	2016		2017		2018	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communauté culturelle	24	20,2 %	32	27,1 %	36	26,5 %
Autochtone	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophone	1	0,8 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personne handicapée	12	10,1 %	13	11,0 %	16	11,8 %

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 29 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2018)**

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	0	0,0	7	41,2	4	36,4	25	24,3	36	26,5
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personne handicapée	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	11,8	16	11,8

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

La Régie du logement soumet annuellement à son personnel 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 2017-2018. 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 30 : Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH**

Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2017 (cohorte 2018)
3	2	2

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

2015-2016	2016-2017	2017-2018
0	0	0

**Tableau 32 : Autres mesures ou actions en 2017-2018 – 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	5

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

Au cours de l'exercice 2017-2018, la Régie a embauché 38 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 52 % de l'embauche totale.

**Tableau 33 : Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 selon le statut d'emploi**

Embauche	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	23	9	39	2	73
Nombre de femmes embauchées	15	6	17	0	38
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2017-2018	65 %	67 %	44 %	0 %	52 %

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 40 % du personnel d'encadrement, 59 % du personnel professionnel, 55 % du personnel technicien et 66 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 63 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2018.

**Tableau 34 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2018**

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	5	17	11	103	136
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	10	6	68	86
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	40 %	59 %	55 %	66 %	63 %

### 8.3 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.

Au cours de l'exercice précédent, la Régie a terminé sa campagne de sensibilisation à la discrétion, qui portait sur la confidentialité et la sécurité de l'information. Cette campagne a permis d'informer l'ensemble du personnel de la Régie et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'était aussi 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. Les documents correspondants ont été déposés dans le site intranet et ils sont 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, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement en vigueur depuis le 7 novembre 2002.



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

La Régie du logement s'est dotée le 27 mars 2017 d'une nouvelle politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. 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 Régie est dotée d'un comité permanent sur la langue française ainsi que d'un mandataire chargé notamment de veiller à l'application de la Charte de la langue française et de la politique linguistique de la Régie.

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 ce porte-parole 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.

Compte tenu de 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.

## 8.5 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, adopté en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Régie a l'obligation de rendre compte de ses activités en matière d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels.

À cet égard, la Régie diffuse sur son site Web les documents qui sont requis par le Règlement.

De plus, la Régie répond chaque année à un nombre important de demandes d'accès à des documents ou en lien avec la protection des renseignements personnels.

---

Nombre total de demandes reçues	131
---------------------------------	-----

Les tableaux suivants rendent compte du traitement de ces demandes par la Régie au cours de l'exercice 2017-2018.

**Tableau 35 : Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et des délais**

Délais de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	Demandes d'accès		Rectification (N <sup>bre</sup> )
	Documents administratifs (N <sup>bre</sup> )	Renseignements personnels (N <sup>bre</sup> )	
0 à 20 jours	108	0	2
21 à 30 jours	15	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**Tableau 36 : Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue**

Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			
	Demandes d'accès		Rectification (N <sup>bre</sup> )	
	Documents administratifs (N <sup>bre</sup> )	Renseignements personnels (N <sup>bre</sup> )		
Acceptée (entièrement)	69	0	0	<b>Dispositions de la Loi invoquées ↓</b>
Partiellement acceptée	3	0	0	15, 55, 59
Refusée (entièrement)	3	0	2	
Autres	50	0	0	Aucun document (art.1); Refus de payer les frais
<b>Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable</b>			0	
<b>Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information</b>			3	

## **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 ne se sont pas réunis au cours de l'année 2017-2018 en raison, notamment, de changements à la tête de l'organisme et de congés prolongés parmi les membres du comité.

La Régie du logement a toutefois confié à la firme Raymond Chabot Grant Thornton le mandat d'effectuer un audit de sécurité. Les travaux ont débuté le 25 janvier 2017 et le rapport final a été déposé au début de l'exercice financier 2017-2018.

En outre, la Régie du logement a diffusé au sein de son personnel des capsules de sensibilisation portant notamment sur la sécurité de l'information, et ce, tant par courriel que par la section de l'intranet de la Régie réservée à cette fin.

## **8.6 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics**

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017. Elle oblige les organismes publics qui y sont assujettis à se doter d'une procédure visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles et à nommer une personne responsable du suivi des divulgations et de l'application de cette procédure.

Au cours de l'exercice 2017-2018, la personne responsable du suivi des divulgations n'a toutefois reçu aucune divulgation. De plus, cette personne n'a effectué aucune communication de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption, ou à tout autre organisme qui est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, comme le prévoit l'article 23 de la Loi.

## **8.7 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. 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 4 691 798 \$ alors que les dépenses totales sont de 21 100 272 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018.

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 sommes sont minimes et elles représentent moins de deux dixièmes de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

**Tableau 37 : Services tarifés**

Article ou service	Tarif (2017-2018)
Photocopie	0,38\$
Photographie (négatif)	7,55\$
Photographie (8 x 10 po)	6,05\$
Photographie (5 x 7 po)	4,70\$
Diapositive	1,60\$
Plan (M <sup>2</sup> )	1,70\$
Vidéocassette (19 mm)	60,00\$
Vidéocassette (12,7 mm)	23,50\$
Vidéocassette (6,4 mm)	16,50\$
Audiocassette	15,25\$
Disquette	15,50\$
Ruban magnétique	60,25\$
Microfilm (16 mm)	38,50\$
Microfilm (35 mm)	60,25\$
Étiquette autocollante	0,10\$
Transcription (tarif horaire)	26,50\$

**Tableau 38 : Revenus autonomes de la Régie du logement**

	2016-2017	2017-2018
Revenus exigibles	4 507 398\$	4 691 798\$
Photocopies, enregistrements, etc.	29 849\$	27 827\$
Loyer de salle	1 100\$	700\$
Autres	4 668\$	(27\$)
<b>TOTAL</b>	<b>4 543 015\$</b>	<b>4 720 298\$</b>

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 de la somme réclamée.

## 8.8 L'allègement réglementaire et administratif

La Direction de l'allègement réglementaire et administratif est sous la responsabilité du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Le 20 septembre 2017, le gouvernement a adopté la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – pour une réglementation intelligente<sup>5</sup>.

Notamment, en vertu de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, « un ministère ou organisme qui propose d'adopter une nouvelle formalité administrative doit proposer d'en retirer une d'un coût équivalent pour les entreprises<sup>6</sup> ».

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 à l'occasion 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 associées à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir concernant 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 continue d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Notamment, il est maintenant possible à toute personne de consulter en ligne les dossiers judiciaires de la Régie du logement, et ce, sans aucuns frais. Il est en outre possible de déposer des demandes en ligne dans certains types de recours. Ces mesures facilitent ainsi le dépôt de demandes et la consultation des dossiers pour les particuliers et les entreprises qui doivent se déplacer fréquemment à la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

---

5 Décret 925-2017 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2017) 149 G.O. II, 4840; remplacé le 6 décembre 2017 par le décret 1166-2017 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2018) 150 G.O. II, 31.

6 Rapport sur la mise en œuvre des mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif – Vers une réglementation intelligente, 19 avril 2018.





# L'information financière 2017-2018

## Rapport de la direction

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 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 des 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 contrôle comptable interne 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.

Le président de la Régie du logement,

Patrick Simard

# Régie du logement

## Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2018

	2018	2017
<b>REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU</b>		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 691 798 \$	4 507 398 \$
Autres	28 500	35 617
	<u>4 720 298 \$</u>	<u>4 543 015 \$</u>
<b>DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC</b>		
Traitements et avantages sociaux	15 753 848 \$	15 320 527 \$
Loyers	2 630 765	2 231 180
Transport et communication	726 569	930 058
Services professionnels et administratifs	1 273 320	1 254 249
Fournitures et approvisionnements	405 535	469 509
Amortissement des immobilisations corporelles	310 236	368 201
	<u>21 100 273 \$</u>	<u>20 573 724 \$</u>

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

## Fonds en fidéicommiss (note 3)

## Éventualité (note 5)



# Régie du logement

## Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2018

### 1. Constitution et objet

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (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 relativement aux activités de la Régie relevant du programme 7 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 en 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 fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2018, ces dépôts totalisaient 286 437 \$ (2017 : 311 976 \$).

### 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. Ainsi, 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 :

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Solde reporté au début de l'exercice	241 018 \$	355 727 \$
Redevances de l'exercice	150 000 \$	150 000 \$
Services reçus au cours de l'exercice	(391 039 \$)	(264 709 \$)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(21 \$)	241 018 \$

# Les décisions d'intérêt en 2017-2018

## Résiliation de bail malgré une consommation de cannabis à des fins thérapeutiques

*Chartier c. Chassé et Régie du logement* (C.Q., 2018-04-19), 2018 QCCQ 2823, SOQUIJ AZ-51490681, 2018EXP-1376

Dans cette affaire, le locataire demande la permission d'appeler une décision de la Régie du logement, laquelle a résilié le bail de logement malgré que le locataire consomme du cannabis à des fins thérapeutiques.

En première instance, le juge administratif a résilié le bail « estimant que l'inhalation de la fumée de cannabis de façon récurrente produite par le locataire portait atteinte aux droits du locateur, en tant qu'autre occupant de l'immeuble, et à sa jouissance paisible et normale des lieux ». Ainsi, le juge conclut que le locataire par sa consommation de cannabis, n'use pas du bien loué avec prudence et diligence et contrevient à ses obligations contenues à l'article 1855 C.c.Q.

Afin d'arriver à cette conclusion, le juge administratif a interprété la notion de « trouble de voisinage » et il en a conclu, qu'en l'espèce, la consommation répétitive et persistante de cannabis du locataire engendrait des inconvénients anormaux qui excèdent les limites de la tolérance. En outre, il a pris en compte le seuil de tolérance de la personne raisonnable qui subit un inconvénient de manière grave et répétée.

Ainsi, pour ces raisons, la Cour du Québec a rejeté la permission d'appeler et a précisé que « l'exercice du pouvoir discrétionnaire ne constitue pas une question qui devrait être soumise à la Cour du Québec ».

Enfin, cette décision précise également les limites du devoir d'apporter un secours équitable et impartial prévu à l'article 63 de la Loi sur la Régie du logement en ce qu'il ne revient pas au juge d'agir « comme conseiller juridique ou de se substituer à une partie dans la gestion de sa preuve, ni reconfigurer le recours ».

## Compétence de la Régie du logement pour trancher un litige relatif à une entente de colocation

*Blais c. Chibane* (C.Q., 2017-07-31), 2017 QCCQ 9052, SOQUIJ AZ-51417992, 2017EXP-2786

La demanderesse réclame à la défenderesse des sommes d'argent à titre de loyers impayés et dommages causés à ses biens. La Cour du Québec, Division des petites créances, se questionne à savoir si elle a compétence pour entendre un litige de cette nature, en partie ou en totalité.

Il appert des faits que l'entente signée entre les parties vise une occupation partagée du logement et s'intitule « Entente entre locataire et colocataire ». Or, en ce qui concerne la réclamation pour loyers impayés, la Cour est d'avis que l'essence même de ce différend découle de l'entente de colocation entre les parties et tombe donc sous la compétence exclusive de la Régie du logement, et ce, en vertu de l'article 1851 C.c.Q.

Quant à la réclamation en dommages, la Cour du Québec condamne la défenderesse.

## Résiliation du bail en raison de l'envoi excessif de correspondance

*WSP Queen Mary inc. c. Launière* (R.D.L., 2017-10-24), 2017 QCRDL 34233, SOQUIJ AZ-51436902, 2017EXP-3253

Le locateur a introduit une demande de résiliation de bail à la Régie du logement.

« De janvier 2015 à novembre 2016, la locataire a transmis à la locatrice 118 courriels et 17 courriers recommandés. À ces nombreux courriels s'ajoute l'invitation de la locataire à lire des centaines de messages qu'elle a transmis par l'entremise de Twitter à différents organismes ou personnes, messages qui sont sarcastiques, diffamatoires et méchants envers la locatrice et ses dirigeants.

En vertu des articles 1855 et 1860 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.), un locataire doit agir de manière prudente et diligente de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires du même immeuble. En l'espèce, la locatrice, dont le recours est fondé sur l'article 1863 C.c.Q., a démontré que la locataire est une source d'ennuis et de tracasseries.

La preuve permet aussi de conclure qu'elle n'a pas le comportement d'une personne raisonnable, ce qui cause un préjudice sérieux à la locatrice, laquelle ne peut gérer et administrer efficacement sa propriété, au détriment de ses intérêts et des autres locataires.

Dans ces circonstances, le comportement et l'attitude inacceptables de la locataire justifient la résiliation du bail. »

## Compétence de la Régie du logement dans le cadre d'une demande en diminution de loyer, remboursement des frais liés aux soins médicaux, dommages moraux et exemplaires

*Succession de Lavoie Ménard c. 9108-9458 Québec inc.* (R.D.L., 2017-09-11), 2017 QCRDL 29958, SOQUIJ AZ-51425931, 2017EXP-2850

Dans cette affaire, le liquidateur de la succession de la locataire s'adresse à la Régie du logement et demande une diminution de loyer, le remboursement de frais reliés aux soins médicaux, des dommages moraux et des dommages exemplaires. Ce dernier prétend que le locateur n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles notamment quant aux services inclus au bail, tels que le suivi du dossier médical, service d'assistance, soins infirmiers, gestion de la médication et aide à la vie domestique.

Lors de l'audience, le locateur demande à la Régie du logement de décliner compétence. Au soutien de son objection, il allègue que l'article 34 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, lequel « édicte que toute plainte relative à la qualité des services, l'évaluation du degré de soins, la fréquence et la nécessité de certains soins relève de la compétence exclusive du Commissaire aux plaintes instituée par ladite loi ».

Or, la juge administrative, selon la preuve et les faits présentés, est plutôt d'avis que « le fait qu'un usager (ou locataire) d'une résidence pour aînés doive déposer une plainte au Commissaire régional aux plaintes s'il est insatisfait des services reçus, n'exclut pas la possibilité qu'il ou qu'elle introduise un recours en diminution de loyer ou en dommages pouvant résulter d'une perte de jouissance ou de services inclus dans le bail ».

En l'espèce, comme le litige est relatif à des services inclus au bail et qu'il s'agit alors d'obligations contractuelles du locateur, la Régie du logement a compétence en vertu de l'article 28(1) de la Loi sur la Régie du logement.

La juge administrative conclut donc « qu'on ne peut exclure la compétence du Tribunal de la Régie du logement au seul motif que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* a mis en place un mécanisme de plainte qui n'a comme unique but que d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers et dont la seule sanction est la perte de certification d'une résidence pour aînés ».

## L'inopposabilité d'un règlement d'immeuble prévoyant l'interdiction de louer sur AIRBNB lorsque le locataire n'a jamais reçu copie de ce règlement

*Theodoropoulos c. Grimard*, 2017 QCRDL 18162

Le locateur réclame le remboursement d'une amende de 1 000 \$ imposée par le syndicat de copropriété, car le locataire aurait sous-loué l'unité de condo qu'il loue sur AIRBNB enfreignant ainsi le règlement d'immeuble qui l'interdit.

La Régie du logement décide que le locataire n'a pas à compenser le locateur pour cette amende, puisque la clause du règlement de l'immeuble prévoyant l'interdiction de louer sur AIRBNB n'a pas été portée à la connaissance du locataire. Par conséquent, cette clause lui est donc inopposable.

## Le procès-verbal de signification par huissier d'un avis transmis en vertu de l'article 1942 C.c.Q est considéré comme un acte authentique

*Structures métropolitaines (SMI) inc. c. Dai* (C.Q., 2017-08-04 (jugement rectifié le 2017-08-17)), 2017 QCCQ 10144, SOQUIJ AZ-51423752, 2017EXP-2709

Dans le cadre d'un appel d'une décision de la Régie du logement, la Cour du Québec se prononce à savoir si un avis de modification de bail est considéré comme étant donné au sens de l'article 1942 C.c.Q lorsque le procès-verbal de l'huissier atteste avoir signifié personnellement au locataire.

« La locatrice affirme qu'elle a fait signifier au locataire, le 8 janvier 2016, un avis d'augmentation de loyer visant la période du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 30 juin 2017 conformément à l'article 1942 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.). Dans un procès-verbal de signification, l'huissier de justice a certifié sous son serment professionnel avoir signifié l'avis d'augmentation de loyer en le remettant au locataire personnellement, à son domicile. Malgré ce procès-verbal de signification, le locataire nie avoir reçu l'avis le 8 janvier, soutenant avoir été avisé de l'augmentation de loyer par téléphone le 16 février suivant. Deux jours plus tard, il a remis à la locatrice un avis de non-reconduction du bail. Le 18 mai, la Régie du logement a donné raison au locataire en concluant que cet avis était valide et que le bail prenait fin le 30 juin 2016. La locatrice a obtenu l'autorisation d'appeler de cette décision. Elle prétend que le procès-verbal de signification attestant la remise de l'avis d'augmentation de loyer personnellement au locataire le 8 janvier 2016 est un acte authentique. »

La Cour du Québec accueille l'appel et est d'avis que lorsque l'huissier transmet un avis en vertu de l'article 1942 C.c.Q, son procès-verbal est considéré comme un acte authentique.

## L'avis transmis en vertu de l'article 1960 C.c.Q doit-il être envoyé ou reçu ?

*Mindek c. Alves* (C.Q., 2018-01-23), 2018 QCCQ 1812, SOQUIJ AZ-51480270, 2018EXP-1228

« L'article 1960 C.c.Q. fait uniquement référence à l'obligation du locateur d'aviser le locataire 6 mois avant l'expiration du bail, alors que l'article 1962 C.c.Q. fait expressément référence à la notion de "réception de l'avis de reprise par le locataire". Le délai de réponse de ce dernier ne court d'ailleurs qu'à compter de la réception de cet avis. Ainsi, c'est à l'égard de la computation de ce délai que la notion de "réception" est cruciale. Or, en faisant référence à l'envoi par le locateur de l'avis de reprise de possession le 31 décembre 2016 et à la réception de celui-ci par le locataire le 7 janvier 2017, la Régie se satisfaisait de la preuve de l'envoi de l'avis au moins 6 mois avant la fin du bail. »

En l'espèce, la Cour du Québec maintient la décision de la Régie du logement et considère qu'il s'agit d'une des issues possibles et acceptables.

# Annexe I

## Application du Règlement sur les critères de fixation de loyer

La Régie du logement établit annuellement les pourcentages applicables pour le calcul des augmentations des loyers, conformément au Règlement sur les critères de fixation de loyer.

Les pourcentages applicables permettent de déterminer les sommes affectées à chacune des composantes du calcul en fonction des dépenses réelles engagées pour l'immeuble ou le logement concernés. La Régie du logement doit notamment attendre la diffusion de données en provenance de Statistique Canada afin d'établir ces pourcentages applicables, conformément au règlement. Ces données de Statistique Canada ne sont disponibles que la troisième semaine de janvier de chaque année.

**Tableau 39 : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2018**

Composantes du loyer	2017	2018
Électricité	1,0 %	-0,9 %
Gaz	-4,6 %	1,3 %
Mazout et autres sources d'énergie	-17,1 %	12,3 %
Frais d'entretien	2,4 %	1,5 %
Frais de service	0,9 %	1,3 %
Frais de gestion	0,8 %	0,7 %
Revenu net	0,4 %	0,4 %
Dépenses d'immobilisation	2,4 %	2,4 %

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

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

De 2012 à 2017, la Régie du logement a accordé une moyenne de 3 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été portés au tribunal, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

**Tableau 40 : Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2012 à 2017**

Année	Sans dépenses d'immobilisation				Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	N <sup>bre</sup> de décisions	Taux d'inflation	
	Logement chauffé			Logement non chauffé				
	Électricité	Gaz	Mazout					
2012	1,5 %	0,9 %	5,2 %	1,8 %	1,8 %	3,0 %	2 192	2,1 %
2013	2,2 %	1,1 %	2,7 %	2,0 %	1,8 %	3,1 %	2 087	0,8 %
2014	1,8 %	1,7 %	1,4 %	2,0 %	1,9 %	2,9 %	2 347	1,4 %
2015	1,6 %	2,6 %	2,4 %	1,8 %	2,2 %	3,5 %	2 795	1,1 %
2016	1,8 %	1,1 %	-1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,5 %	1 537	0,7 %
2017	1,4 %	1,1 %	-1,6 %	1,3 %	1,2 %	2,4 %	832	1,1 %

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

Pour faciliter une entente sur l'augmentation de loyer, la Régie rend accessible un outil de calcul sur son site Web ([www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)). Outre ce formulaire numérique, on peut imprimer à partir du site Web une version PDF du formulaire. Ces outils de calcul simplifiés permettent d'établir l'augmentation du loyer, en tenant compte de la variation des taxes municipales et scolaires, des assurances, des améliorations majeures, ainsi que de l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble. Le formulaire est également disponible en version papier dans les 25 bureaux et les 3 points de service de la Régie.



**Tableau 41 : Exemple de calcul d'augmentation de loyer pour 2018**

<b>Exemple de calcul</b>				
<b>Loyer mensuel avant le calcul : 800 \$</b>				
	<b>Type de logement</b>			
	<b>Logement chauffé</b>			<b>Logement non chauffé</b>
	<b>Électricité</b>	<b>Gaz</b>	<b>Mazout</b>	
<b>Estimation moyenne d'augmentation de base</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>Nouveau loyer mensuel</b> après calcul de l'augmentation de base	<b>804 \$</b>	<b>806 \$</b>	<b>815 \$</b>	<b>804 \$</b>
Estimation moyenne d'augmentation de base avec ajout d'une hausse de taxes municipales	1,2 %	1,4 %	2,6 %	1,2 %
<b>Exemple</b> : une augmentation de taxes municipales de 5 %				
<b>Nouveau loyer mensuel</b> après calcul de l'augmentation des taxes municipales	810 \$	811 \$	821 \$	810 \$
<b>Nouveau loyer mensuel</b> après le calcul de travaux majeurs	820 \$	821 \$	831 \$	820 \$
<b>Exemple</b> : 5 000 \$ investis dans le logement uniquement (2,4 % = 2,00 \$ par tranche de 1 000 \$, donc ajout de 10 \$)				
Augmentation après le calcul des taxes et des travaux majeurs	2,5 %	2,7 %	3,9 %	2,5 %

*Note : Les estimations moyennes d'augmentation de base présentées dans la première rangée sont obtenues en utilisant les nouveaux pourcentages applicables en 2018 sur chaque catégorie de dépenses, à partir des cas présentés à la Régie du logement en 2016 et 2017.*

# Annexe II

## Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2017-2018

### Activités du tribunal

**Tableau 42 : Explication des catégories de mise au rôle**

Causes civiles urgentes	Demandes concernant l'expulsion du locataire, la cession du bail ou les ordonnances d'exécution <sup>7</sup> des obligations d'une partie au bail. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction, notamment, d'un locataire âgé de 60 ans ou plus. Causes impliquant des risques pour la santé ou la sécurité des occupants.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer).
Non-paiement du loyer	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

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

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

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

<sup>7</sup> Une ordonnance d'exécution est une décision d'un tribunal qui enjoint à une personne d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte.

**Tableau 43 : Demandes introduites et relancées**

Catégorie	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fixation et révision	5 456	4 165	4 144
Non-paiement du loyer	41 027	41 020	41 581
Causes civiles	20 713	21 199	23 301
<b>TOTAL</b>	<b>67 196</b>	<b>66 384</b>	<b>69 026</b>
Variation	-3,8 %	-1,2 %	4,0 %

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

**Tableau 44 : Demandes introduites et relancées – Fixation**

Fixation	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Causes introduites par les propriétaires	5 249	3 967	3 906
Causes introduites par les locataires	104	92	92
Causes relancées	24	26	23
<b>TOTAL</b>	<b>5 377</b>	<b>4 085</b>	<b>4 021</b>
Variation	-3,0 %	-24,0 %	-1,6 %

**Tableau 45 : Demandes introduites et relancées – Révision**

Révision	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Causes introduites par les propriétaires	35	33	80
Causes introduites par les locataires	44	47	43
Causes relancées	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>123</b>
Variation	-34,7 %	1,3 %	53,8 %

**Tableau 46 : Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer**

Non-paiement du loyer	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Recouvrement-résiliation	33 201	32 110	31 610
Résiliation pour retards fréquents	5 950	7 150	8 354
Causes relancées	1 876	1 760	1 617
<b>TOTAL</b>	<b>41 027</b>	<b>41 020</b>	<b>41 581</b>
Variation	0,3 %	0,0 %	1,4 %

**Tableau 47 : Demandes introduites et relancées – Causes civiles**

<b>Causes civiles</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
<b>Causes introduites par les propriétaires</b>	<b>12 559</b>	<b>12 565</b>	<b>14 003</b>
Demandes liées au déguerpissement	3 211	3 182	2 763
Résiliation de bail pour autre motif	3 700	3 945	4 765
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 537	1 325	1 517
Rétractation d'une décision	460	484	484
Reprise du logement	763	807	898
Dommages-intérêts	797	758	788
Expulsion après échéance du bail	336	311	384
Ordonnances	337	366	390
Autorisation de convertir en copropriété divise	148	126	80
Aliénation d'un ensemble immobilier	9	7	9
Recours propres aux logements à loyer modique	21	9	6
Travaux majeurs (autorisation)	23	33	30
Autres recours	1 217	1 212	1 889
<b>Causes introduites par les locataires</b>	<b>7 533</b>	<b>8 052</b>	<b>8 674</b>
Résiliation de bail	842	783	749
Diminution de loyer	1 224	1 250	1 407
Dommages punitifs	521	543	540
Autres dommages-intérêts	826	826	879
Rétractation d'une décision	1 807	2 140	2 203
Autorisation de déposer le loyer	135	160	201
Restitution d'une somme due	162	202	179
Ordonnances	288	345	396
Recours entre colocataires	96	90	57
Recours propres aux logements à loyer modique	70	93	81
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	46	32	53
Autres recours	1 516	1 588	1 929
<b>Causes relancées</b>	<b>621</b>	<b>582</b>	<b>624</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20 713</b>	<b>21 199</b>	<b>23 301</b>
Variation	0,5 %	2,3 %	9,9 %

**Tableau 48 : Audiences tenues**

Audiences tenues		2015-2016	2016-2017	2017-2018
Audiences ordinaires	Fixation	3 933	4 451	4 410
	Révision	66	121	78
	Non-paiement du loyer	41 644	39 943	39 863
	Causes civiles	25 933	25 530	28 187
<b>SOUS-TOTAL</b>		<b>71 576</b>	<b>70 045</b>	<b>72 538</b>
Audiences en visioconférence	Fixation	10	2	14
	Révision	0	0	0
	Non-paiement du loyer	1 028	733	833
	Causes civiles	580	408	453
<b>SOUS-TOTAL</b>		<b>1 618</b>	<b>1 143</b>	<b>1 300</b>
<b>TOTAL DES AUDIENCES TENUES</b>		<b>73 194</b>	<b>71 188</b>	<b>73 838</b>

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

**Tableau 49 : Délais moyens pour la tenue d'une première audience**

Type de cause		2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fixation et révision	Semaines	29,8	39,5	41,7
	Mois	6,9	9,1	9,6
Non-paiement du loyer	Semaines	6,3	6,9	6,5
	Mois	1,4	1,6	1,5
Causes civiles urgentes	Semaines	7,7	7,3	7,5
	Mois	1,8	1,7	1,7
Causes civiles prioritaires	Semaines	71,2	67,1	62,8
	Mois	16,4	15,4	14,5
Causes civiles générales	Semaines	90,6	83,4	64,6
	Mois	20,9	19,2	14,9
<b>Toutes causes confondues</b>	<b>Mois</b>	<b>5,7</b>	<b>5,5</b>	<b>4,9</b>

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 50 : Délais moyens du traitement total d'un dossier (en mois)**

Catégorie	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fixation et révision	8,8	12,8	12,9
Non-paiement du loyer	2,9	3,0	2,9
Causes civiles	20,1	20,3	17,7
<b>Toutes les catégories de causes confondues</b>	<b>7,7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,6</b>

*Le délai moyen de traitement total d'un dossier est le calcul du temps écoulé (en mois) entre l'ouverture d'un dossier et sa fermeture par une décision. Il est à noter qu'une portion de ces délais peut être attribuable aux parties en cause, par exemple dans les cas de remise avec consentement des demandeurs et des défendeurs, de non-disponibilité de l'une des parties ou encore de demandes de rétractation.*

**Tableau 51 : Nombre de demandes en attente**

Catégorie	31 mars 2016	31 mars 2017	31 mars 2018
Fixation et révision	4 058	4 016	3 017
Non-paiement du loyer	6 583	6 617	6 005
Causes civiles	24 368	22 589	20 816
<b>TOTAL</b>	<b>35 009</b>	<b>33 222</b>	<b>29 838</b>

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

**Tableau 52 : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision**

<b>Demandes en attente – Fixation et révision</b>	<b>31 mars 2016</b>	<b>31 mars 2017</b>	<b>31 mars 2018</b>
Moins de 1 an	2 963	2 794	2 256
De 1 à 2 ans	733	880	400
Plus de 2 ans	362	342	361
<b>TOTAL</b>	<b>4 058</b>	<b>4 016</b>	<b>3 017</b>

**Tableau 53 : Nombre de demandes en attente – Non-paiement du loyer**

<b>Demandes en attente – Non-paiement</b>	<b>31 mars 2016</b>	<b>31 mars 2017</b>	<b>31 mars 2018</b>
Moins de 1 an	6 172	6 409	5 996
De 1 à 2 ans	317	202	9
Plus de 2 ans	94	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>6 583</b>	<b>6 617</b>	<b>6 005</b>

**Tableau 54 : Nombre de demandes en attente – Causes civiles**

<b>Demandes en attente – Causes civiles</b>	<b>31 mars 2016</b>	<b>31 mars 2017</b>	<b>31 mars 2018</b>	<b>Variation</b>
Moins de 1 an	14 975	14 757	15 577	5,6 %
De 1 à 2 ans	7 550	7 348	5 173	-29,6 %
Plus de 2 ans	1 843	484	66	-86,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>24 368</b>	<b>22 589</b>	<b>20 816</b>	<b>-7,8 %</b>

**Tableau 55 : Taux de variation de l'inventaire**

<b>Taux de variation de l'inventaire</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
	104,3 %	104,3 %	103,0 %

Le taux de variation de l'inventaire correspond au nombre de demandes fermées durant l'exercice financier divisé par le nombre de demandes introduites durant le même exercice. Le résultat est multiplié par 100. Un résultat supérieur à 100 % signifie que la Régie a réussi à diminuer le nombre de demandes en attente au début de l'exercice financier tout en traitant un nombre suffisant de demandes introduites au cours du même exercice sans augmenter son inventaire.

**Tableau 56 : Conclusion des audiences**

Type de conclusion	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Délibérés ou décisions sur le banc	44 843	43 832	45 409
Ententes à l'audience	2 676	2 653	2 869
Désistements à l'audience	3 243	2 962	3 225
Suspensions à l'audience	71	85	72
Remises	11 531	10 670	11 104
Ajournements	2 317	2 988	2 445
Causes rayées	7 512	7 025	7 266
Remises <i>sine die</i>	1 001	973	895
Conférence préparatoire tenue	ND	ND	553
<b>TOTAL - Conclusion des audiences tenues</b>	<b>73 194</b>	<b>71 188</b>	<b>73 838</b>
<b>Pourcentage de remises et d'ajournements</b>	<b>18,9</b>	<b>19,2</b>	<b>18,3</b>
<b>Pourcentage d'ententes à l'audience</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,9</b>
Désistements avant audience	9 718	9 588	10 535
Ententes avant audience	672	601	672
Demandes suspendues	1 116	1 109	1 080
Jugements ou décisions rendus	17	7	9
<b>TOTAL - Demandes traitées avant audience</b>	<b>11 523</b>	<b>11 305</b>	<b>12 296</b>

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

**Tableau 57 : Nombre de décisions rendues**

Type de cause	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fixation	2 231	2 516	2 436
Révision	87	95	59
Non-paiement du loyer	27 573	26 861	26 645
Causes civiles	15 371	16 054	16 719
<b>TOTAL</b>	<b>45 262</b>	<b>45 526</b>	<b>45 859</b>

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



**Tableau 58 : Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)**

Type de cause	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fixation et révision	39	56	44
Non-paiement du loyer	11	10	11
Causes civiles	26	24	25

**Tableau 59 : Nombre de demandes réglées en conciliation**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Demandes réglées en conciliation	82	87	174
Variation	-	6 %	100 %

Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes qui ont été fermées à la fin du processus de conciliation. Une fermeture de demande 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 60 : Nombre de réponses par type de canal**

Canal	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Téléphone	576 897	641 902	784 243
Site Web	2 475 607	ND	2 190 595
Entrevues et visites à l'accueil	143 011	139 545	139 993
<b>TOTAL</b>	<b>3 195 515</b>	<b>ND</b>	<b>3 114 831</b>

Les données d'achalandage du site Web ne sont pas disponibles pour l'exercice financier 2016-2017. Le nouveau portail de la Régie du logement a été mis en ligne le 7 décembre 2016 et l'outil permettant de calculer la fréquentation du site n'a pas été fonctionnel avant le mois de février 2017.

**Tableau 61 : Nombre d'appels traités par téléphone**

	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Préposés de la Régie du logement	265 805	238 856	201 390
Préposés de Services Québec	12 932	12 718	19 308
Système de réponse vocale interactive	298 160	390 328	563 545
<b>TOTAL</b>	<b>576 897</b>	<b>641 902</b>	<b>784 243</b>

Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et ceux traités par le système de réponse vocale interactive. En 2005, la Régie a établi une entente avec Services Québec pour que celui-ci traite les appels concernant le renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

**Tableau 62 : Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne**

<b>Délais moyens</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Attente pour une entrevue (en minutes)	8	7	7
Durée d'une entrevue (en minutes)	18	19	19

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, c. R-8.1)
- Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. 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, c. C-11)
- Code de procédure civile (RLRQ, c. C-25.01)
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, c. C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (RLRQ, c. B-1)
- Loi sur la justice administrative (RLRQ, c. J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, c. Q-2)
- Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, c. L-6.2)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, c. S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, c. S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, c. S-8, r. 3)
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1, r. 1)
- Code de sécurité (RLRQ, c. 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, c. F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1, r. 3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2)
- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.01)
- Loi d'interprétation (RLRQ, c. I-16)

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

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 1)
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (RLRQ, c. R-8.1, r. 2)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, c. 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, c. R-8.1, r. 4)
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 5)
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 5.1)
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 6)

# Annexe IV

## Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2018

### Régisseurs

Adam, Serge	Gagnier, André	Marcil, Marie-Ève
Alain, Sophie	Gascon, Jocelyne	Marois, Mélanie
Béliveau, Lucie	Gauthier, Jean	Moffatt, Éric Luc*
Bouchard, Chantale	Gilbert, Daniel	Monty, André
Boucher, Linda	Gravel, Jocelyne	Morin, Brigitte
Charbonneau, Ronald	Guay, Martial	Normand, Isabelle*
Choinière, Gabrielle	Jodoin, Francine*	Novello, Claudine*
De Palma, Luce*	Laflamme, Daniel*	Robins, Ross
Deland, Danielle	Lambert, Sylvie	Sabourin, Lucie
Dion, Amélie	Landry, Marc	Santirossi, Marie Louisa*
Duschesneau, Bernard	Laverdure, Anne A.	Talbot, Manon
Forest, Marc C.	Lavigne, Marc*	Trudeau, Marilynne
Forget, Anne-Marie	Leblanc, François*	
Fortin, Louise	Leclerc, Micheline*	

### Présidence

Simard, Patrick

### Vice-présidence

Mailfait, Anne

### Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie	Dorais, Sophie	Memmi, Jennifer
Des Rosiers, Grégor	Marchand, Édith	Moreau, Maggie

\* 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 de Sandy Beach  
Gaspé (Québec) G4X 2W4

### **GATINEAU**

Édifce 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**

2<sup>e</sup> étage  
1434, boulevard Daniel-Johnson  
Laval (Québec) H7V 4B5

### **LONGUEUIL**

Édifce Montval, rez-de-chaussée  
201, place Charles-Le Moyne  
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**

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

### **RIMOUSKI**

Rez-de-chaussée, bureau 05  
337, rue Moreault  
Rimouski (Québec) G5L 1P4

### **RIVIÈRE-DU-LOUP**

Palais de justice de Rivière-du-Loup  
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**

Galleries Saint-Hyacinthe  
Entrée 1, bureau 2530  
3225, avenue Cusson  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

**SAINT-JEAN**

Rez-de-chaussée, bureau RC-13  
109, rue Saint-Charles  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2

**SAINT-JÉRÔME**

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

**SEPT-ÎLES**

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

**SHAWINIGAN**

Rez-de-chaussée, bureau RC-02  
212, 6<sup>e</sup> rue de la Pointe  
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 1.20  
151, rue Salaberry  
Salaberry-de-Valleyfield  
(Québec) J6T 2H8

*Note : Aucun courrier ne doit être envoyé à ces adresses.*

## 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

## 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

*Seule cette adresse doit être utilisée pour envoyer du courrier.*

## Numéros de téléphone

Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)

Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

## Numéros de télécopieur

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* (RLRQ, c. 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

(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**

3. 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.
4. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.
5. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1).

## Section IV

### **Dispositions finales**

6. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05).
7. Omis.



