

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

Tribunal administratif du logement



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

Le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* peut être consulté sur le site Web du Tribunal administratif du logement à l'adresse **www.tal.gouv.qc.ca**.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-93230-7 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	iii
MESSAGE DU PRÉSIDENT	iv
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	v
1. MOT DU PRÉSIDENT	1
2. L'ORGANISATION	2
2.1 L'ORGANISATION EN BREF	2
2.2 FAITS SAILLANTS	4
3. LES RÉSULTATS	5
3.1 PLAN STRATÉGIQUE.....	5
3.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	14
4. LES RESSOURCES UTILISÉES	16
4.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES.....	16
4.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	19
4.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES	20
5. AUTRES EXIGENCES	23
5.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS.....	23
5.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE	24
5.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS.....	30
5.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI.....	31
5.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE.....	35
5.6 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF	36
5.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	37
5.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	39
5.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS.....	40
6. ANNEXES	43

MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Madame la Présidente,

Il me fait plaisir de déposer le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement 2021-2022, conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01).

Nous sommes tous conscients que les dernières années n'ont pas été faciles en raison du contexte sanitaire. Cependant, depuis la levée graduelle des mesures, le Tribunal a réussi à retrouver un rythme plus régulier et les résultats pour l'attente d'une première audience sont passées de 5,1 mois en 2020-2021 à 3,9 en 2021-2022.

Avec le dépôt de ce rapport annuel, nous sommes à même de constater la volonté du Tribunal administratif du logement de toujours améliorer l'offre aux citoyens et ainsi procurer des services de qualité à la population.

Je remercie tous les membres du Tribunal administratif du logement, ainsi que l'ensemble des employés, pour leur travail et leur dévouement envers les Québécoises et les Québécois.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre responsable de l'Habitation,



France-Élaine Duranceau
Québec, décembre 2022



MESSAGE DU PRÉSIDENT

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

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Tribunal au regard de son Plan stratégique 2020-2023 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2022.

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

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, décembre 2022

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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 celle des contrôles afférents.

Pour l'année 2021-2022, ce rapport :

- décrit fidèlement la mission et les mandats du Tribunal, 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, le Tribunal administratif 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 2022.

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, décembre 2022

1. MOT DU PRÉSIDENT

J'ai le plaisir de présenter le Rapport annuel de gestion 2021-2022 du Tribunal administratif du logement.

Bien que cette année ait été marquée par un contexte sanitaire toujours difficile, l'assouplissement progressif des mesures sanitaires a permis au Tribunal de retrouver un rythme plus régulier d'activités, ce dont font foi les résultats présentés à ce rapport.

Grâce aux efforts investis, le Tribunal a su réduire le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, à 3,9 mois en 2021-2022 alors qu'il se situait à 5,1 mois en 2020-2021. Ce délai s'est également fortement amélioré pour les causes civiles urgentes et générales ainsi qu'en matière de fixation de loyer. À titre de nouveauté cette année, les données relatives aux activités du Tribunal seront dorénavant également présentées sous forme de médiane afin de faciliter la lecture comparative des résultats des différents tribunaux administratifs.

La popularité des services en ligne ne tarit pas. Bien au contraire, la tendance observée l'an dernier s'est accentuée. En 2021-2022, 75 % des demandes ont été introduites en ligne comparativement à 28 % en 2019-2020. Le nombre de documents transmis par voie numérique s'est également accru de manière générale, conduisant le Tribunal à réviser la répartition de ses effectifs ainsi que ses processus administratifs.

Depuis le mois de juin 2021, le Tribunal offre mensuellement des séances d'information gratuites en ligne sur différents sujets d'actualité en droit du logement. L'engouement à l'égard de ce nouveau service est indéniable; d'un mois à l'autre, plusieurs centaines de citoyens s'inscrivent afin de participer à ces séances. Les capsules vidéo informatives créées par le Tribunal ont par ailleurs été visionnées plus de 100 000 fois au cours de l'exercice 2021-2022. D'autres avenues innovantes seront explorées au cours de la prochaine année afin d'informer les locateurs et les locataires de leurs droits et obligations.

Enfin, sur le plan réglementaire, un projet de règlement modifiant le *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire* a été publié le 21 juillet 2021 à la *Gazette officielle*. Un projet de règlement modifiant le *Règlement sur la procédure devant le Tribunal administratif du logement* y a également été publié le 23 mars 2022. Les travaux relatifs à ces projets d'intérêt se poursuivront en 2022-2023.

Je ne peux conclure sans offrir mes plus sincères remerciements à l'ensemble des membres du personnel et des juges administratifs qui, chaque jour, offrent le meilleur d'eux-mêmes afin de réaliser la mission qui nous est confiée. Cette année encore, ils ont su s'adapter aux besoins des justiciables et ont contribué à l'atteinte des résultats présentés aujourd'hui.

2. L'ORGANISATION

2.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
254	Effectif au 31 mars 2022, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
30 494 285 \$	Dépenses du Tribunal administratif du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2022
63 981	Nombre de demandes introduites au Tribunal en 2021-2022
66 891	Nombre d'audiences tenues en 2021-2022
3,9 mois	Délai moyen d'attente pour une première audience en 2021-2022, toutes catégories de causes confondues
38 311	Nombre de décisions rendues en 2021-2022
225 936	Nombre d'appels traités par les préposés aux renseignements
187 739	Nombre de correspondances traitées (Web, courrier postal, télécopie)

Tribunal administratif du logement

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal administratif du logement a pour mission :

- de décider des demandes qui lui sont soumises;
- de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*;
- de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- de faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

Le Tribunal administratif du logement est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les membres sont choisis à même une liste établie conformément au *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées membres au Tribunal administratif du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces membres*. Les dirigeants, soit le président et la vice-présidente, sont choisis parmi les membres.

Les membres du Tribunal entendent tous les types de causes. Les greffiers spéciaux ont quant à eux compétence afin d'entendre les demandes en fixation de loyer ainsi que tout autre type de demandes, à l'exception de celles relatives à la conservation des logements, en l'absence de l'une des parties ou du consentement de celles-ci.

L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 85 000 \$. Le Tribunal administratif du logement applique un large éventail de dispositions du *Code civil du Québec*, notamment en matière de louage, de contrat, d'obligation, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, le Tribunal exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement, s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La *Loi sur le Tribunal administratif du logement* confère pleine compétence au Tribunal en ce qui a trait à toute matière relative à la fixation d'un loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision d'un loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par le Tribunal est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par le Tribunal à l'égard d'une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par le Tribunal peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

En matière de contrôle des loyers, le Tribunal administratif 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, annuellement, durant la période de reconduction des baux, le Tribunal diffuse les taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

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

Le Tribunal administratif du logement se distingue également par le nombre de causes qu'il entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises au Tribunal et par la compétence qui lui a été conférée. Bien qu'une proportion importante des causes soumises au Tribunal administratif du logement concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, le Tribunal entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs heures d'audition.

La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande au Tribunal administratif du logement, lorsque les parties y consentent, une séance peut être tenue par un conciliateur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. Une séance de conciliation est confidentielle. Par ailleurs, chaque partie est libre d'y participer et peut se retirer du processus en tout temps.

Si une entente est conclue, celle-ci est mise par écrit et signée par les parties. Les parties peuvent choisir de maintenir leur entente confidentielle ou demander qu'elle soit entérinée par un membre du Tribunal ou un greffier spécial afin qu'elle acquière la même valeur et produise les mêmes effets qu'une décision du Tribunal. À défaut d'entente, la demande suit son cours devant le Tribunal et est portée en audience pour être entendue par un membre. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

Les services de renseignements aux citoyens

Le Tribunal administratif 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 locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans ses 26 bureaux et ses 3 points de service répartis à travers la province.

Les préposés aux renseignements peuvent notamment informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au Tribunal à propos des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

2.2 Faits saillants

Voici les faits saillants pour l'exercice financier 2021-2022 :

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 5,1 mois en 2020-2021 à 3,9 mois en 2021-2022, soit une diminution de 23,5 %;
- Pour les causes civiles urgentes, le délai moyen pour une première audience a également diminué, passant de 2,1 à 1,7 mois. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires est quant à lui passé de 7,9 à 15,2 mois en raison du traitement à la fin de l'exercice financier d'un volumineux lot de demandes connexes qui, en raison de divers motifs propres à ces dossiers, ne pouvaient jusqu'alors être mises au rôle. Sans le traitement de ce lot, le délai moyen aurait été sous la barre des 5 mois. Enfin, le délai pour les causes civiles générales a grandement diminué, passant de 11,5 à 6,3 mois;
- En matière de fixation de loyer, le délai moyen pour obtenir une première audience a été de 9,9 mois en 2021-2022, en baisse par rapport à 13,2 mois en 2020-2021;
- En ce qui a trait au volume d'activités, le Tribunal a tenu 66 891 audiences et rendu 38 311 décisions;
- Les préposés aux renseignements ont répondu à 225 936 appels en 2021-2022, comparativement à 285 309 appels au cours de l'exercice précédent;
- Le volume de correspondances transmises sur le Web (ouverture d'une demande, suivi de dossier, transmission de documents et demande d'information) a continué d'augmenter en 2021-2022. En effet, 166 799 correspondances ont été reçues par ce médium au cours de l'exercice, soit une augmentation de 42,3 % par rapport à l'exercice précédent;
- Le Tribunal a par ailleurs répondu dans un délai de deux jours ouvrables à 97,1 % des demandes d'information générale transmises par courriel.

3. LES RÉSULTATS

3.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	1. Délai pour obtenir une première audience (en mois)			8
	Non-paiement du loyer	1,5	1,6 (Médiane : 1,5)	
	Fixation et révision	12	9,9 (Médiane : 8,8)	
	Causes civiles urgentes	1,5	1,7 (Médiane : 1,3)	
	Causes civiles prioritaires	10	15,2 (Médiane : 3,7)	
	Causes civiles générales	15	6,3 (Médiane : 3,8)	
	2. Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	1,5	Reprise : 1,7 (Médiane : 1,4) Éviction : 2,5 (Médiane : 1,9)	8
3. Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	5	6,5 (Médiane : 2,8)	8	
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	4. Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes	100 % ou plus	104,5 %	9
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	5. Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	49	31 (Médiane : 28)	9
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience	6. Pourcentage d'utilisation du temps planifié	78 %	74,6 %	10
Accroître l'utilisation du service de conciliation	7. Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation	630	747	10
	8. Nombre de séances tenues en conciliation	1 200	1 307	10

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	9. Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	10	14,10	11
	10. Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir	85 %	95,9 %	11
	11. Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	75 %	97,1 %	12

Orientation 3 : Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	12. Implantation du sondage de mobilisation	Au plus tard le 30 septembre 2021	Réalisé le 28 mars 2022	12
	13. Taux de mobilisation	Résultat An 1	76 %	13
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	14. Activité commémorative des 40 ans de l'organisme	Aucune	-	13
	15. Politique de reconnaissance	Au plus tard le 30 juin 2021	Réalisé le 31 mars 2022	13

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Enjeu 1 : Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes au Tribunal malgré l'état du marché locatif actuel et les impacts difficilement prévisibles de la pandémie COVID-19.

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectif 1.1 : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

Contexte lié à l'objectif :

L'objectif et les cibles tiennent compte de l'impact de l'état d'urgence sanitaire sur le volume de demandes en attente.

Indicateur 1 : Délai moyen pour obtenir une première audience (en mois)

Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et la première audience. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du Tribunal 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.

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Non-paiement du loyer	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,5	2,6	1,6	-
Fixation et révision	Cibles	6	17	12	8
	Résultats	5,6	13,2	9,9	-
Causes civiles urgentes	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,8	2,1	1,7	-
Causes civiles prioritaires	Cibles	9	14	10	6,5
	Résultats	9,1	7,9	15,2	-
Causes civiles générales	Cibles	16	17	15	10
	Résultats	10,6	11,5	6,3	-

	Non-paiement du loyer	Fixation et révision	Causes civiles urgentes	Causes civiles prioritaires	Causes civiles générales
2021-2022 - Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	1,5	8,8	1,3	3,7	3,8

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- L'assouplissement des mesures sanitaires a permis au Tribunal d'accroître progressivement le volume d'audiences tenues au cours de l'exercice 2021-2022. Certaines mesures influant sur la capacité de mise au rôle ont toutefois été maintenues.
- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 5,1 mois à 3,9 mois tandis que le délai moyen pour une cause civile générale s'est établi à 6,3 mois, soit le meilleur résultat depuis que le Tribunal (anciennement la Régie du logement) effectue une reddition de compte avec ce niveau de détail (2003-2004).
- L'augmentation du délai moyen pour une première audience pour les causes civiles prioritaires s'explique par la mise au rôle d'un volume important de demandes âgées de deux ans ou plus qui, en raison de divers motifs propres à ces dossiers, ne pouvaient jusqu'alors être mises au rôle. N'eût été cet exercice en fin d'année financière, le délai moyen pour une première audience pour ces causes prioritaires aurait été sous les 5 mois, soit bien en deçà de la cible. Le délai médian démontre d'ailleurs l'effet de cette mise au rôle particulière puisqu'il s'est établi à 3,7 mois.

Indicateur 2 : 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		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Reprise de logement	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,6	1,9	1,7	-
Éviction	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,9	5,2	2,5	-

	Reprise de logement	Éviction
2021-2022 - Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	1,4	1,9

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- L'assouplissement des mesures sanitaires a permis au Tribunal d'accroître progressivement le volume d'audiences tenues au cours de l'exercice. Certaines mesures influant sur la capacité de mise au rôle ont toutefois été maintenues.
- Bien que les dossiers relatifs à la reprise d'un logement et ceux relatifs à l'éviction d'un locataire soient traités selon le même niveau de priorité, le délai moyen pour une première audience s'avère supérieur en matière d'éviction.

Contrairement aux demandes visant à reprendre un logement spécifique, les avis d'éviction sont fréquemment transmis à l'ensemble des locataires d'un même immeuble. Leurs demandes, le cas échéant, doivent alors être réunies pour les fins de l'audience. La disponibilité de salles d'audience adaptées, les actions posées par les parties et leur non-disponibilité influent sur le délai de mise au rôle.

Indicateur 3 : Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Toutes catégories de causes confondues	Cibles	8	6	5	4
	Résultats	6,9	7,8	6,5	-

	Toutes catégories de causes confondues
2021-2022 - Délai médian de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier (en mois)	1,4

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Bien que supérieur à la cible établie pour la période 2021-2022, le résultat obtenu démontre une amélioration significative par rapport aux exercices précédents. Ce résultat demeure notamment supérieur à la cible en raison de la réduction de la capacité de mise au rôle découlant des mesures de distanciation et de désinfection.
- Il est par ailleurs important de préciser que le Tribunal administratif du logement n'est pas entièrement responsable du délai de traitement total d'un dossier. En effet, les actions posées par les parties en cours d'instance influent sur le délai de fermeture d'un dossier. Le Tribunal doit également composer avec les non-disponibilités qui lui sont communiquées par les parties.

Objectif 1.2 : Diminuer l'inventaire des demandes en attente

Contexte lié à l'objectif :

L'atteinte de cet objectif est mesurée par le calcul du pourcentage de traitement de l'inventaire $(\text{[demandes fermées durant l'exercice financier / demandes introduites durant l'exercice financier]} \times 100)$. Un résultat supérieur à 100 % signifie que le Tribunal 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.

Indicateur 4 : Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus
Résultats	101,1 %	111,3 %	104,5 %	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Le volume de demandes introduites devant le Tribunal a augmenté de 23,6 % en 2021-2022, ce qui affecte directement le pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes. Cela étant, le taux de traitement de l'inventaire est demeuré au-dessus de 100 %, ce qui signifie une baisse globale de l'inventaire et l'atteinte de la cible fixée.

Objectif 1.3 : Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal

Contexte lié à l'objectif :

L'indicateur choisi pour cet objectif calcule le délai moyen d'expédition des avis d'audition. Le Tribunal 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 dossiers. 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 (1,5 mois), l'indicateur ne tient pas compte de ces catégories de causes.

Indicateur 5 : Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	60	48	49	50
Résultats	47	32	31	-

	Toutes catégories de causes confondues
2021-2022 - Délai médian d'expédition des avis d'audition (en jours)	28

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- La capacité du Tribunal à transmettre les avis d'audience dans le délai ciblé a été affectée par un manque d'effectifs en 2021-2022 en raison des difficultés de dotation de plusieurs postes dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre.

Objectif 1.4 : Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience

Contexte lié à l'objectif :

Un rôle est une période (généralement une demi-journée) durant laquelle un nombre déterminé de dossiers est assigné à un membre du Tribunal ou à un greffier spécial pour être entendu en audience. Plusieurs mesures sont mises en œuvre pour faire en sorte que le temps d'audience disponible soit utilisé au maximum. Le remplacement en temps opportun des causes faisant l'objet d'entente ou de désistement en est une. Le Tribunal mesure sa performance à cet égard en calculant le pourcentage d'utilisation du temps planifié (somme des durées réelles des rôles planifiés / somme des durées prévues de tous les rôles planifiés de l'année financière).

Indicateur 6 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	75 %	78 %	80 %
Résultats	72,5 %	73,1 %	74,6 %	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Malgré l'assouplissement des mesures sanitaires, le maintien des règles de distanciation et de désinfection des salles a eu pour effet de ralentir le rythme habituel des audiences.
- En dépit de ce contexte, le Tribunal a réussi à améliorer légèrement le pourcentage d'utilisation du temps planifié pour la tenue des audiences.

Objectif 1.5 : Accroître l'utilisation du service de conciliation

Contexte lié à l'objectif :

Une fermeture est attribuée au service de conciliation, soit si une entente est intervenue lors d'une rencontre de conciliation, soit si un désistement est survenu entre l'acceptation de l'offre et la rencontre de conciliation ou dans les six mois suivant la fin du processus et si aucune audience ou conférence préparatoire n'a été tenue devant un membre du Tribunal.

Indicateur 7 : Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	600	630	660
Résultats	566	564	747	-

Indicateur 8 : Nombre de séances tenues en conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	1 150	1 200	1 250
Résultats	1 097	1 094	1 307	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- L'optimisation des processus de travail ainsi que l'embauche d'effectifs ont permis une hausse significative du nombre de séances tenues en 2021-2022.

Enjeu 2 : S'assurer que les locateurs et locataires soient au fait des modifications relatives aux procédures de traitement des demandes au Tribunal

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens

Objectif 2.1 : Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel

Contexte lié à l'objectif :

Le 21 mars 2019, le Gouvernement annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal à la hauteur de 23,8 millions de dollars sur cinq ans. Ce rehaussement a notamment permis d'ajouter 30 préposés aux renseignements, ce qui aura pour effet d'améliorer l'offre de service en région et la capacité de l'organisation à répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel.

Indicateur 9 : Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	11	10	9
Résultats	11,23	5,36	14,10	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Lors de la suspension des services de renseignements en personne, due à la COVID, tous les préposés aux renseignements avaient été affectés au service téléphonique et au traitement des demandes et de la correspondance en ligne. Or, la reprise des services en personne et la forte augmentation du volume de documents déposés en ligne expliquent la hausse du temps moyen d'attente au téléphone par rapport à l'exercice 2020-2021.

Indicateur 10 : Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	80 %	85 %	90 %
Résultats	79,0 %	96,6 %	95,9 %	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Les services de renseignements en personne du Tribunal sont désormais offerts sur rendez-vous. À cet effet, un service de prise de rendez-vous est déployé sur le portail Web du Tribunal. Les citoyens peuvent également communiquer avec le service de renseignements téléphonique afin de réserver une plage horaire.
- Avec la reprise des activités en 2021-2022, 40 143 citoyens ont été rencontrés dont 95,9 % ayant attendu moins de 30 minutes.

Indicateur 11 : Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	70 %	75 %	80 %
Résultats	65,6 %	99,7 %	97,1 %	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Le volume de demandes d'information par courriel a continué de croître en passant de 26 973 courriels en 2020-2021 à 28 765 courriels en 2021-2022, soit une augmentation de 6,6 %.
- De manière générale, le volume de correspondances numériques s'est accru considérablement en 2021-2022, passant de 117 247 correspondances à 166 799 correspondances, soit une hausse de 42,3 %.

Enjeu 3: Relever les défis de changements organisationnels induits par les modifications législatives et l'important rehaussement d'effectifs

Orientation 3: Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation

Objectif 3.1 : Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels

Contexte lié à l'objectif :

Le projet de loi n° 16 a été adopté à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2019, puis sanctionné le 11 décembre 2019. La Loi a introduit d'importants changements que le Tribunal a dû orchestrer au cours des trois premiers trimestres de 2020. Les changements ont cependant des impacts bien au-delà de cette période de travaux, car ils ont principalement pour effet de modifier les procédures d'introduction des recours devant le Tribunal.

Par ailleurs, le 21 mars 2019, le Gouvernement annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal, ce qui s'est notamment traduit par un rehaussement d'effectifs. De tels changements ont bien sûr des impacts positifs pour le Tribunal et sa clientèle, mais présentent aussi certains défis sur le plan du développement organisationnel, principalement en ce qui concerne l'intégration et la formation des nouveaux membres et employés, ainsi que l'aménagement de nouveaux espaces.

Enfin, de nombreux changements induits par la crise sanitaire, notamment sur le plan technologique, demeureront en vigueur bien après que cette crise ait connu son dénouement.

Indicateur 12 : Implantation du sondage de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 septembre 2021	-
Résultats	-	-	Sondage lancé le 28 mars 2022	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Le sondage sur la mobilisation a été lancé le 28 mars 2022, soit au cours de l'exercice financier 2021-2022 tel que planifié.

Indicateur 13 : Taux de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Résultat An 1	Plus 5 points de %
Résultats	-	-	76 %	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Le taux de mobilisation (taux d'engagement) obtenu lors du sondage s'élève à 76 %. L'engagement se traduit par la fierté et la confiance des employés en la vision de l'organisation ainsi que par leur désir de s'investir personnellement pour contribuer à son succès.

Objectif 3.2 : Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation

Contexte lié à l'objectif :

La Régie du logement, devenue le Tribunal administratif du logement, a célébré ses 40 ans d'existence au mois d'octobre 2020. Cette étape historique est une excellente occasion pour reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.

Indicateur 14 : Activité commémorative des 40 ans de l'organisme

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	Octobre 2020	-	-
Résultats	-	Réalisée	-	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Aucun résultat n'était attendu en 2021-2022.

Indicateur 15 : Politique de reconnaissance

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 juin 2021	-
Résultats	-	-	Adoption le 31 mars 2022	-

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

- Une politique de reconnaissance a été adoptée le 31 mars 2022, l'élaboration de celle-ci ayant notamment été retardée en fonction de la disponibilité des ressources et afin de permettre la réalisation de mandats prioritaires.

3.2 Déclaration de services aux citoyens

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Date d'entrée en vigueur de la Déclaration de services aux citoyens : 1^{er} avril 2018

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	1,5	2,6	1,6 (Médiane : 1,5)
	Fixation de loyer et révision	12	13,2	9,9 (Médiane : 8,8)
	Causes civiles urgentes	1,5	2,1	1,7 (Médiane : 1,3)
	Causes civiles prioritaires	10	7,9	15,2 (Médiane : 3,7)
	Causes civiles générales	15	11,5	6,3 (Médiane : 3,8)
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi	Taux d'atteinte	100 %	97,4 %	97,2 %
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre un préposé aux renseignements (en minutes)	Temps moyen d'attente	10	5,36	14,10
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes	Taux d'atteinte	85 %	96,6 %	95,9 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	Taux d'atteinte	75 %	99,7 %	97,1 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	Taux d'atteinte	100 %	100 %	98,2 %
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca	Taux d'atteinte	100 %	99,9 %	97,8 %
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	Taux d'atteinte	80 %	98,2 %	94,6 %

Suivi des plaintes

Le Tribunal administratif du logement accorde la plus haute importance à la qualité des services qu'il rend aux citoyens. Les plaintes et les commentaires formulés par ceux-ci contribuent à l'amélioration continue de la prestation de service offerte.

Une plainte est définie comme la manifestation de toute insatisfaction à l'égard des services rendus par le Tribunal administratif du logement, quelle qu'en soit la source. Le traitement des plaintes déontologiques à l'égard des membres et des greffiers spéciaux relève toutefois du Conseil de la justice administrative.

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement à un engagement à la Déclaration de services du Tribunal ou à une norme d'usage en matière de services aux citoyens qui nécessite l'apport d'un correctif.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le Tribunal a reçu 331 plaintes. De ce nombre, 59 plaintes ont été jugées fondées, 222 plaintes ont été jugées non fondées et 38 ont été identifiées comme relevant d'une autre instance. Douze plaintes ont reçu un traitement neutre en raison de l'insuffisance de l'information disponible ou de leur interruption par le plaignant.

4. LES RESSOURCES UTILISÉES

4.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité ¹	2021-2022	2020-2021	Écart
Renseignement	90	93	-3
Adjudication	97	98	-1
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	57	55	+2
Administration et activités stratégiques	10	9	+1
Total	254	255	-1

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	44 711,15 \$	114 731,07 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	15 440,75 \$	4 767,55 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 938,47 \$	8 267,54 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	60 255,22 \$	185 045,64 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	311,15 \$	0,00 \$
Total	129 656,74 \$	312 811,80 \$

Note : Les formations concernant les étudiants ne sont pas considérées.

En raison du contexte de pandémie, la formation bisannuelle des membres du Tribunal, des juristes et des greffiers spéciaux a dû être reportée au début de l'exercice 2022-2023. La totalité des 30 heures de formation continue obligatoires pour les membres du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires, qui sont normalement réparties sur deux ans, a été offerte en juin 2022.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale (%)	0,55 %	1,63 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Titulaire d'emploi supérieur	1,34	2,18
Cadre	3,84	2,70
Professionnel	3,38	5,70
Fonctionnaire	1,21	3,82
Total ¹	2,44	3,60
Somme allouée par personne ²	510,46 \$	1 186,89 \$

¹ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit les titulaires d'emploi supérieur, le personnel d'encadrement, professionnel et fonctionnaire (étudiants et stagiaires exclus).

² Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit les titulaires d'emploi supérieur, le personnel d'encadrement, professionnel et fonctionnaire (étudiants et stagiaires exclus).

En raison du contexte de pandémie, la formation bisannuelle des membres du Tribunal, des juristes et des greffiers spéciaux a dû être reportée au début de l'exercice 2022-2023. La totalité des 30 heures de formation continue obligatoires pour les membres du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires, qui sont normalement réparties sur deux ans, a été offerte en juin 2022.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

$$\frac{\text{Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraite ou démission)} \\ \text{et le ministère ou l'organisme (mutation) durant la période de référence} \times 100}{\text{Nombre moyen d'employés du ministère ou de l'organisme durant la période de référence}}$$



Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	23,47 %	11,10 %	12,50 %

Explication du taux

- Plus de 82 % des départs volontaires en 2021-2022 ont été effectués au sein du personnel technique ou de soutien. Outre les départs à la retraite, les départs volontaires s'expliquent en grande partie par l'obtention d'une promotion au sein de la fonction publique québécoise, par l'obtention de conditions de travail plus avantageuses et de la possibilité d'effectuer du télétravail à temps plein offerte par d'autres employeurs.

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	7	5	7

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2022

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2022
11	9

4.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (k\$)	Dépenses prévues au 31 mars 2022 ¹ (k\$)	Écart (k\$)	Variation (%)	Dépenses réelles 2020-2021 ² (k\$) Source : Comptes publics 2020-2021
Rémunération	20 222	23 406	3 184	13,6 %	21 807
Fonctionnement	6 181	7 088	907	12,8 %	6 739
Total	26 403	30 494	4 091	13,4 %	28 546

¹ Dont 607,9 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même que les mesures de relance de l'économie.

² Dont 684,7 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même que les mesures de relance de l'économie.

Les dépenses du Tribunal administratif du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 s'élèvent à 30 494 285 \$. La rémunération se chiffre à 23 406 036 \$ et représente 76,8 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des membres du Tribunal.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 7 088 249 \$, dont une somme de 3 216 631 \$ (45,4 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que le Tribunal compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'il tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 485 020 \$, soit 6,8 % des dépenses de fonctionnement.

Par ailleurs, les revenus de tarification du Tribunal s'élèvent à 4 930 751 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable du Tribunal administratif du logement, le Tribunal bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, le Tribunal est autorisé à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2021-2022, ces revenus ont atteint 2 330 751 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

4.3 Utilisation des ressources informationnelles

Conformément à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, ainsi que des règles qui s'y rapportent, le Tribunal administratif du logement a déposé le 21 décembre 2020 son *Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023*.

Sommaire des réalisations annuelles

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalizations en 2021-2022
Solution Web pour prise de rendez-vous	<p>En 2021-2022, des ajustements mineurs ont été apportés à la solution.</p> <p>Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juin 2020. Dans le contexte de la pandémie COVID-19, le Tribunal a dû restreindre l'accès à ses bureaux afin de respecter les directives sanitaires. À cette fin, une solution a été déployée dans le portail Web afin de permettre aux citoyens de prendre rendez-vous pour rencontrer un préposé aux renseignements.</p>
Implantation de numériseurs dans les salles d'audience	<p>En 2021-2022, aucun ajout majeur n'a été effectué.</p> <p>Dans le contexte de la pandémie, des numériseurs ont été installés dans 35 salles d'audience afin de permettre la manutention sécuritaire de preuves déposées à l'audience en format papier. Les travaux ont été terminés en juin 2020.</p>
Formulaire en ligne pour participation à une audience en visioconférence	<p>En 2021-2022, aucune modification n'a été apportée à l'outil développé.</p> <p>Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juillet 2020. En raison du contexte relié à la COVID-19, un formulaire de demande d'audience par visioconférence à partir de son domicile a été créé. Ainsi, toute personne devant participer à une audience peut demander à être entendue à partir de son propre domicile et éviter de se déplacer dans les bureaux du Tribunal. Les citoyens sont alors invités à effectuer de manière autonome un test de connectivité avant de remplir le formulaire en ligne.</p>
Formulaire interactif pour le suivi de formation	<p>En 2021-2022, aucune modification majeure n'a été apportée au formulaire.</p> <p>Implantée en novembre 2020, cette solution développée à l'interne rend les données de gestion relatives à la formation des employés accessibles en tout temps, permettant ainsi le suivi en temps réel de l'indicateur de gestion relatif à la <i>Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i>.</p>

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalizations en 2021-2022
SISTA-Conversion des fichiers TIF en fichiers PDF	<p>Les dossiers judiciaires du Tribunal sont numérisés depuis 2011. Les images étaient stockées en format TIF. Dans le but de permettre le remplacement du logiciel de gestion numérique, le Tribunal a prévu convertir les fichiers de format TIF en format PDF. Cette conversion permet également de répondre aux standards actuels en matière de gestion numérique. Les travaux ont pris fin en novembre 2020.</p> <p>En 2021-2022, le TAL a procédé à l'automatisation des porte-documents en format PDF qui sont rendus accessibles aux citoyens qui en font la demande via le portail Web. Les porte-documents permettent aux parties dans un dossier de consulter la totalité des pièces déposées. L'automatisation de la production des porte-documents a permis de rendre ce service numérique plus efficient.</p>
Élargissement des types de demandes qui peuvent être introduites au Tribunal grâce à notre service de dépôt de demande en ligne	Les travaux ont débuté en 2020-2021 et se sont poursuivis en 2021-2022. Des travaux seront encore requis en 2022-2023.
Migration vers la téléphonie IP	Les travaux ont été amorcés en 2020-2021 et se sont terminés avec succès en juillet 2021.
Déploiement des équipements de visioconférence pour la tenue des audiences	Le TAL a amorcé ce virage en 2009. Depuis, le Tribunal n'a cessé de déployer et de moderniser ses équipements. Les travaux de déploiement prévus dans le <i>Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023</i> avaient pour but d'étendre l'usage des équipements de visioconférence à l'ensemble de ses bureaux. Les travaux se sont poursuivis en 2021-2022.

En 2021-2022, le Tribunal a également procédé à d'importants travaux en ressources informationnelles afin de rendre opérationnel le projet de loi 67, sanctionné à l'Assemblée nationale le 25 mars 2021. Ce projet de loi, modifiant la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*, a introduit la possibilité de déposer une demande conjointe devant le Tribunal en certaines circonstances. L'entrée en vigueur a notamment nécessité des modifications dans le système de mission et les services en ligne du portail Web du Tribunal.

Valeur induite par les ressources informationnelles sur la performance organisationnelle

Les tableaux suivants présentent la contribution des ressources informationnelles à la réalisation des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2020-2023.

Orientation 1	
Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal	
Objectifs	Contribution des RI
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	<ul style="list-style-type: none"> Entretien et amélioration de SISTA (systèmes intégrés de services pour les tribunaux administratifs) Développement de programmes d'extraction et d'exploitation de données
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	

Orientation 1	
Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal	
Objectifs	Contribution des RI
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien et amélioration du système d'enregistrement des audiences • Production et expédition automatisées de la correspondance (accusés de réception, avis d'audition, décisions) • Entretien et amélioration des systèmes de visioconférence dans les salles d'audience
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience	
Accroître l'utilisation du service de conciliation	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien et amélioration du tableau de bord pour la planification et le suivi des demandes en conciliation • Mise à jour des lettres types expédiées aux parties • Amélioration de la section du portail Web consacrée au service de conciliation

Orientation 2	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignement aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien et amélioration du portail Web intégrant une prestation complète de services électroniques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Dépôt en ligne de demandes au Tribunal ○ Consultation de l'état de traitement d'un dossier (plumitif), incluant la possibilité d'obtenir le dossier complet en format PDF ○ Transmission de documents au Tribunal ○ Prise de rendez-vous ○ Outil de calcul pour la fixation de loyer • Entretien et amélioration de l'application Web pour l'opération et la gestion du centre d'appels • Entretien du système de gestion des aires d'attente

Orientation 3	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> • Refonte du portail intranet
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	

Bilan des dépenses en ressources informationnelles en 2021-2022

Catégorie de coûts	Coûts en 2021-2022 (k\$)
Rémunération du personnel	966,9
Impartition auprès d'un autre organisme public	490,8
Impartition externe	375,4
Acquisition	549,6
Autres frais	152,4
TOTAL	2 535,1

5. AUTRES EXIGENCES

5.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	16 597	0	16 597	9,09
2. Personnel professionnel	47 862	1 396	49 258	26,97
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	283 012	5 708	288 720	158,09
4. Membres du Tribunal	97 986	0	97 986	53,65
Total 2021-2022	445 457	7 104	452 561	247,80
+Total 2020-2021	447 111	6 761	453 872	248,53

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	-	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	615 000 \$
Total des contrats de service	2	615 000 \$

5.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2021-2022

Objectif gouvernemental 1.1. – Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du Tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne	Accroître la variété de demandes pouvant être introduites en ligne	De façon continue	Fait	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location	Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement	Réduction de 2 % par année	En 2021-2022, 122 054,3 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, ce qui représente une diminution de 38 % par rapport à l'exercice 2019-2020. La pandémie de la COVID-19 a considérablement réduit les déplacements en 2020-2021, ce qui empêche la comparaison des résultats avec cet exercice financier, d'où l'utilisation des données de 2019-2020 à titre de comparable.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.1.2		Nombre de locations de véhicules par année	Réduction de 2 % par année	En 2021-2022, 44 locations de véhicules ont été enregistrées, ce qui représente donc une diminution de 56 % par rapport à l'exercice 2019-2020 (99 locations). La pandémie de la COVID-19 a considérablement réduit les déplacements en 2020-2021, ce qui empêche la comparaison des résultats avec cet exercice financier, d'où l'utilisation des données de 2019-2020 à titre de comparable.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
		Déployer le télétravail, lorsque disponible et requis	100 % des effectifs fonctionnels en télétravail en temps de pandémie	Réalisé	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
		Tenir, lorsque cela est possible, les réunions par visioconférence	De façon continue	Réalisé	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
1.1.3	Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental	Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT1	100 %	100 % des ordinateurs, portables et écrans répondent aux critères EPEAT1.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
1.1.4	Réaliser les activités de communication en intégrant des considérations écoresponsables	Pourcentage de contrats d'impression utilisant du papier recyclé contenant des fibres post-consommation	100 %	En 2021-2022, 57 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.	NON ATTEINTE - Débuté
1.1.5	Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable	Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle	100 %	En 2021-2022, le Tribunal administratif du logement n'a pas atteint la cible de 100 % d'acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle.	NON ATTEINTE - Non débuté

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.1.5		Privilégier le réemploi dans la disposition des biens meubles excédentaires	100 %	Lorsque le Tribunal administratif du logement a dû se défaire de biens et de meubles excédentaires, il a toujours privilégié le réemploi.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
		Promouvoir et fournir aux employés qui en font la demande des masques lavables réutilisables (2)	100 % des employés qui en font la demande	Le Tribunal administratif du logement a fourni des masques lavables réutilisables jusqu'à ce que le port du masque médical ait été rendu obligatoire dans les locaux. Des masques réutilisables peuvent toujours être obtenus sur demande.	ATTEINTE

Objectif gouvernemental 1.2 – Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.2.1	Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	Plans stratégiques	Plan stratégique 2014-2017 Plan stratégique 2017-2020 Plan stratégique 2020-2023	Plan stratégique 2020-2023 publié le 4 décembre 2020	ATTEINTE

Objectif gouvernemental 1.4 – Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.4.1	Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Activité réalisée	Participation annuelle	Un message a été mis en ligne sur le site Web afin de promouvoir la Journée de l'environnement dans l'administration publique et d'inciter tous les employés à y participer.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
1.4.2	Maintenir et alimenter une section de l'intranet consacrée au développement durable	Section mise en ligne	Alimentation de façon continue	Une section de l'intranet du Tribunal administratif du logement est consacrée au développement durable. Les capsules « Revenir au travail autrement » ont été publiées dans cette section en 2021-2022.	ATTEINTE - Après la date prévue

Objectif gouvernemental 1.5 – Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1.5.1	Promouvoir auprès de son personnel les activités inscrites aux Journées de la culture	Message et diffusion de la programmation dans l'intranet	Annuellement	Un message a été mis en ligne sur le site intranet afin de promouvoir les Journées de la culture et d'inciter tous les employés à participer aux activités.	ATTEINTE - Avant ou à la date prévue
1.5.2	Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés du Tribunal qui partent à la retraite	Œuvre remise	Œuvre remise à chaque départ à la retraite	Le Tribunal s'est doté 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 de reconnaissance à partir de ce catalogue.	Aucune cérémonie de départ à la retraite n'a été tenue en 2021-2022 en raison du contexte sanitaire.

Objectif gouvernemental 4.1 – Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
4.1.1	Soumettre annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Nombre de stages offerts	Minimum d'une offre de stage annuellement	Cinq offres de stage ont été soumises par le Tribunal et une a été retenue.	ATTEINTE
4.1.2	Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation	Élaboration d'une politique interne de reconnaissance	Politique adoptée	Politique adoptée le 31 mars 2022	ATTEINTE - Après la date prévue
4.1.3	Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet	Refonte complétée et manuel des processus opérationnels diffusé sur intranet	Au 31 mars 2022, 68 méthodes de travail ont été révisées, sur un total de 74.	NON ATTEINTE

Objectif gouvernemental 5.1 – Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
5.1.1	Adhérer à des programmes de tarifs corporatifs pour les employés qui s'inscrivent dans un centre de conditionnement physique	Nombre d'adhésions	Offre minimale d'un programme par année	Trois ententes permettent aux employés de bénéficier de tarifs organisationnels depuis le 26 janvier 2017. Depuis le 14 janvier 2022, tous les employés ont également accès à la plateforme virtuelle Énergie Cardio gratuitement.	ATTEINTE

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
5.2.1	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 de logements	Information mise en ligne	Contenu mis à jour annuellement	Une section du site Web du Tribunal est dédiée à la notion d'insalubrité. Celle-ci est mise à jour annuellement.	ATTEINTE

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

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2021-2022	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		0	
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
✓ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
✓ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
✓ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
✓ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
✓ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
✓ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 233	0	0	0

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

² Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

³ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi, est répertorié à ce point.

5.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier
180

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
24	13	29	1

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	24	15	0	0	0	15	62,50 %
Occasionnel	13	6	0	0	1	6	46,15 %
Étudiant	29	16	0	0	0	16	55,17 %
Stagiaire	1	1	0	0	0	1	100 %

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

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier	62,50 %	69,23 %	50,90 %
Occasionnel	46,15 %	33,33 %	25,00 %
Étudiant	55,17 %	69,44 %	66,60 %
Stagiaire	100 %	0,00 %	0,00 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020
Anglophones	1	0,56 %	1	0,52 %	1	0,55 %
Autochtones	1	0,56 %	2	1,04 %	2	1,09 %
Personnes handicapées	16	8,89 %	19	9,90 %	18	9,89 %

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020
MVE Montréal/Laval	65	45,77 %	60	42,3 %	49	38,6 %
MVE Outaouais/Montérégie	8	53,33 %	7	43,8 %	7	41,2 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	2	25,00 %	1	11,1 %	0	0,0 %
MVE Capitale-Nationale	1	8,33 %	2	15,4 %	1	6,6 %
MVE Autres régions	1	5,26 %	1	5,3 %	1	4,5 %

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement
Minorités visibles et ethniques	1	11,11 %

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	24	13	29	1	67
Nombre de femmes embauchées	18	12	25	1	56
Taux d'embauche des femmes	85,71 %	92,31 %	86,21 %	100 %	83,58 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	9	27	20	124	0	0	180
Nombre total de femmes	5	17	15	86	0	0	123
Taux de représentativité des femmes	55,56 %	62,96 %	75 %	69,35 %	0 %	0 %	68,33 %

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
5	1	1

Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2021-2022	2020-2021	2019-2020
1	1	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Nomination d'un stagiaire sur un poste occasionnel	Personne handicapée	1

¹ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, autochtones et anglophones

La formation intitulée « Mieux accueillir les personnes handicapées », élaborée par l'Office des personnes handicapées du Québec, a par ailleurs été offerte à l'ensemble du personnel.

5.5 Code d'éthique et de déontologie

Les avocats et les notaires de l'État travaillant pour le Tribunal administratif du logement sont assujettis au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs. Les membres du Tribunal, les greffiers spéciaux et les conciliateurs sont par ailleurs assujettis à un code de déontologie propre à l'exercice de leurs fonctions.

Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement

En vertu de la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*, les membres du Tribunal sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du *Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement*. Ce code est en vigueur depuis le 7 novembre 2002 et est publié sur le site Web du Tribunal. Le manquement à un devoir prévu à ce code peut faire l'objet d'une plainte au Conseil de la justice administrative.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, le Conseil de la justice administrative a reçu 140 plaintes à l'encontre des membres du Tribunal, et 58 plaintes ont été reportées de l'exercice 2020-2021.

Au cours de l'exercice 2021-2022, 122 plaintes ont été jugées irrecevables et 2 plaintes ont été jugées non fondées. Une plainte relative au défaut de respecter le délai alloué pour rendre décision a été jugée fondée et a mené à l'imposition d'une réprimande à l'égard du membre concerné. 122 dossiers ont été fermés au cours de l'exercice, alors que 76 dossiers ont été reportés à l'exercice 2022-2023.

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement

Le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*, édicté par le président, a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 6 mars 2018 et est entré en vigueur le 21 mars suivant. Il est publié sur le site Web du Tribunal.

Ce code consolide les règles déontologiques applicables aux conciliateurs et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent leurs actions. Aucune plainte n'a été formulée à l'égard d'un conciliateur du Tribunal au cours de l'exercice 2021-2022.

Activités de sensibilisation

Une section du site intranet du Tribunal administratif du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. On y retrouve notamment :

- le *Code d'éthique des membres du personnel du Tribunal administratif du logement*;
- le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*;
- la *Loi sur la fonction publique*;
- le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*;
- la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles du Tribunal administratif du logement;
- diverses capsules d'information;
- différents outils en matière d'éthique destinés aux employés et aux gestionnaires.

En plus de la documentation en matière d'éthique et de déontologie remise à l'entrée en fonction des membres du Tribunal et du personnel, une séance d'accueil et de sensibilisation aux principes éthiques est désormais offerte aux nouveaux employés. Ces séances sont offertes aux nouvelles cohortes de préposés aux renseignements et seront éventuellement offertes dans l'ensemble des directions.

5.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

Les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales associées à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir concernant une demande de fixation de loyer.

Par conséquent, en raison de son rôle d'adjudication, le Tribunal administratif du logement a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire. Le Tribunal n'est par ailleurs pas assujéti aux cibles de réduction du coût des formalités administratives ni à l'exigence du « un » pour « un ».

Le Tribunal travaille en continu afin d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Ces services en ligne permettent notamment à toute personne d'introduire une demande devant le Tribunal, de transmettre des documents en lien avec un dossier en cours ou encore de connaître l'état de traitement de ce dernier. Le site Web du Tribunal comporte également de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement et permet de s'adresser au service de renseignements en posant une question en ligne. Il est également possible d'y retrouver les mêmes modèles d'avis et de formulaires qui seraient disponibles à ses bureaux sans avoir à se déplacer. Ces mesures facilitent ainsi le dépôt de demandes ou de documents ainsi que la consultation des dossiers pour les particuliers et les entreprises qui doivent se rendre fréquemment dans un bureau du Tribunal dans le cadre de leurs activités.

Un projet de règlement modifiant le *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire* a été publié le 21 juillet 2021 à la *Gazette officielle du Québec*. Ce règlement devrait être édicté au cours de la présente année financière.

Un projet de règlement sur la procédure devant le Tribunal administratif du logement a également été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 23 mars 2022. Ce règlement, qui remplacera celui en vigueur, devrait être adopté au cours de la présente année financière.

Divers outils seront rendus disponibles afin d'aider les locateurs et les locataires à mieux comprendre ces modifications réglementaires.

5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	69
---------------------------------	----

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	49	2	0
21 à 30 jours	12	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	6	0	0
Total	67	2	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi ¹ invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	39	0	0	s. o.
Partiellement acceptée	7	0	0	6 demandes visaient en partie des documents qui n'étaient pas détenus par l'organisme (article 1 de la Loi) et une (1) demande portait sur des documents dont la communication exigeait un calcul ou une comparaison de renseignements (article 15 de la Loi).
Refusée (entièrement)	3	2	0	2 demandes d'accès ont été refusées, car elles concernaient des renseignements personnels protégés par les articles 53 et 54 de la Loi et ne pouvaient être transmis sans le consentement de la personne concernée. Une (1) demande concernait des documents protégés par les articles 31,

¹ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi ¹ invoquées ↓
				37 et 39 de la Loi, soit des avis, opinions ou recommandations.
Autres	20	0	0	16 demandes concernaient des documents qui n'étaient pas détenus par le Tribunal (article 1 de la Loi) et 4 demandes n'ont donné lieu à la remise d'aucun document parce que le demandeur n'a pas répondu à notre demande de précisions.

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	4*

* 3 dossiers en cours de traitement et 1 dossier fermé, la Commission d'accès à l'information ayant décidé de cesser d'examiner la demande.

5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	1
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Capsules d'information et section particulière dans l'intranet.

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	27 mars 2017
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Capsules d'information et section particulière dans l'intranet.
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous de tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	-

5.9 Politique de financement des services publics

Pour les biens et les services actuellement tarifés

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant le Tribunal administratif du logement sont fixés conformément au *Tarif des frais exigibles par le Tribunal administratif du logement*. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, le Tribunal ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable au Tribunal administratif du logement ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 930 751 \$, alors que les dépenses totales sont de 30 494 285 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2022.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1^{er} avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels*. Ces sommes sont minimales et elles représentent moins d'un dixième de 1 % des dépenses du Tribunal administratif du logement.

Revenus autonomes du Tribunal administratif du logement

	2021-2022	2020-2021
Revenus exigibles	4 930 751 \$	3 769 733 \$
Photocopies, enregistrement, etc.	10 334 \$	19 350 \$
Loyer de salle	0 \$	0 \$
Autres	214 740 \$	0 \$
Total	5 155 825 \$	3 789 083 \$

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

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

La méthodologie pour le calcul des coûts de revient des activités du Tribunal repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes sont retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects sont calculés. 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, demande en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au Tribunal.

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

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

Coûts de revient pour l'exercice 2021-2022

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volume considéré	Coût de revient
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	1 924 364,47 \$	63 981	30,08 \$
	Tenue de l'audience	10 677 479,28 \$	66 891	159,63 \$
	Traitement et expédition d'une décision	9 638 889,38 \$	38 311	251,60 \$
	TOTAL	22 240 733,13 \$		441,31 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 047 297,25 \$	40 143	51,00 \$
	Par téléphone	4 290 175,77 \$	933 127	4,60 \$
	Par correspondance	1 102 271,69 \$	187 739	5,87 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	237 636,47 \$	1 828	130,00 \$
	Tenue et suivi de séances	403 469,43 \$	1 307	308,70 \$
	Fermeture de demandes	172 701,29 \$	747	231,19 \$
	TOTAL	813 807,19 \$		669,89 \$

Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2019-2020	Coût de revient 2020-2021	Coût de revient 2021-2022
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	43,58 \$	53,26 \$	30,08 \$
	Tenue de l'audience	116,53 \$	172,39 \$	159,63 \$
	Traitement et expédition d'une décision	177,10 \$	281,02 \$	251,60 \$
	TOTAL	337,21 \$	506,67 \$	441,30 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	24,77 \$	52,57 \$	51,00 \$
	Par téléphone	1,86 \$	4,17 \$	4,60 \$
	Par correspondance	2,82 \$	7,16 \$	5,87 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	-	90,97 \$	130,00 \$
	Tenue et suivi de séances	-	382,66 \$	308,70 \$
	Fermeture de demandes	-	170,77 \$	231,19 \$
	TOTAL	695,81 \$	644,40 \$	669,89 \$

Notes explicatives

- Le coût de traitement d'une demande au Tribunal a diminué significativement en 2021-2022 en raison de la reprise des activités après une année marquée par la pandémie, passant de 506,67 \$ à 441,30 \$. Ce coût demeure cependant légèrement plus élevé qu'en 2019-2020, la reprise des activités ayant été affectée par les mesures mises en place pour répondre aux exigences en matière de santé publique.

- En ce qui a trait au traitement d'une demande d'information, la hausse du coût au comptoir entre 2019-2020 et 2021-2022 s'explique par les coûts fixes que le Tribunal doit assumer pour conserver ses installations et la différence de volume au comptoir découlant de l'implantation d'un système sur rendez-vous.
- Les dépenses consacrées à la téléphonie sont demeurées stables par rapport à 2020-2021, toujours en hausse par rapport à 2019-2020. L'accroissement du nombre d'employés en téléphonie a eu pour effet d'augmenter la masse salariale imputée à ce service.
- Enfin, le coût des services par correspondance a diminué légèrement, mais confirme la popularité des services en ligne avec des volumes de plus en plus importants au niveau des demandes introduites via le site Web. Ceci requiert donc un niveau d'efforts soutenus de la part des équipes de traitement de la correspondance, gardant ainsi un coût unitaire de 5,87 \$ par correspondance.
- Le coût de revient du service de conciliation a augmenté légèrement en 2021-2022, passant de 644,40 \$ à 669,89 \$. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation du volume d'activité du service de conciliation en 2021-2022, l'embauche d'effectifs et l'occupation d'un nouveau local pour répondre plus adéquatement à la clientèle.

6. ANNEXES

Règlement sur les critères de fixation de loyer

Le Tribunal administratif 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 concerné. Le Tribunal doit notamment attendre la diffusion de données en provenance de Statistique Canada afin d'établir ces pourcentages applicables, conformément au règlement. Ces données de Statistique Canada ne sont disponibles qu'à la fin du mois de janvier de chaque année.

Tableau : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2022

Composantes du loyer	2021	2022
Électricité	- 0,3 %	0,9 %
Gaz	- 11,3 %	7,6 %
Mazout et autres sources d'énergie	- 21,6 %	17,5 %
Frais d'entretien	1,4 %	1,6 %
Frais de service	1,9 %	3,1 %
Frais de gestion	1,2 %	2,7 %
Revenu net	0,6 %	1,4 %
Dépenses d'immobilisation	2,3 %	2,0 %

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

DROIT DE REFUS

Au Québec, locateurs et locataires sont libres de s'entendre sur une augmentation de loyer que chacun considère comme satisfaisante. Le locataire a par ailleurs le droit de refuser l'augmentation de loyer soumise par le locateur. Dans le cas où les deux parties n'arrivent pas à s'entendre sur l'augmentation du loyer (ou sur toute autre modification au bail), le locateur peut, dans le mois qui suit la réponse de refus du locataire, s'adresser au Tribunal administratif 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 du bail fait mention de cette restriction (case cochée).

LES CAS PORTÉS AU TRIBUNAL

De 2013 à 2021, le Tribunal a accordé une moyenne de 3,1 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été entendus en audience, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau : Augmentations moyennes de loyer accordées par le Tribunal de 2013 à 2021

Année	Sans dépense d'immobilisation			Logement non chauffé	Ensemble des cas	Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	N ^{bre} de décisions	Taux d'inflation
	Logement chauffé							
	Électricité	Gaz	Mazout					
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 %	2 361	1,4 %
2015	1,6 %	2,6 %	2,4 %	1,8 %	2,2 %	3,5 %	2 831	1,1 %
2016	1,7 %	1,3 %	-1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,6 %	2 062	0,7 %
2017	1,2 %	1,0 %	-1,6 %	1,4 %	1,2 %	2,4 %	1 159	1,1 %
2018	1,2 %	1,3 %	2,7 %	1,5 %	1,4 %	3,0 %	1 396	1,7 %
2019	1,0 %	1,2 %	4,2 %	1,2 %	1,3 %	2,9 %	1 268	2,1 %
2020	1,9 %	2,2 %	1,2 %	1,9 %	2,0 %	3,9 %	1 769	0,8 %
2021	1,2 %	0,1 %	-2,4 %	1,4 %	1,3 %	3,2 %	431	3,8 %

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

POUR EN SAVOIR PLUS

Les règles précises qui s'appliquent en matière d'augmentation de loyer pour les logements locatifs (p. ex. : délais d'avis, cas particuliers pour les membres d'une coopérative ou pour une personne vivant dans une habitation à loyer modique) sont expliquées dans le site Web du Tribunal, où l'on retrouve également les modèles d'avis d'augmentation de loyer et de réponse à un avis d'augmentation.

Données de gestion complémentaires

Tableau : Explication des catégories de mise au rôle

Causes civiles urgentes	Demands portant notamment sur une ordonnance d'exécution des obligations d'une partie au bail ¹ , l'accès au logement, des réparations urgentes et nécessaires, l'opportunité d'une évacuation, l'expulsion d'un occupant sans droit, la cession du bail, la sous-location du logement ou la restitution d'une somme payée en trop. Demands visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire, notamment celles impliquant un locataire âgé. Causes pouvant soulever des risques pour la santé ou la sécurité d'une personne ou concernant la salubrité du logement.
Causes civiles prioritaires	Demands relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que ceux les faisant entrer dans la catégorie des causes civiles urgentes ou de non-paiement du loyer. Demands relatives notamment à une diminution de loyer, à l'autorisation de déposer le loyer, à l'annulation du bail, à l'autorisation de relouer à la suite d'une reprise de logement ou d'une éviction ainsi qu'à la validité du bail, d'une clause du bail ou d'un avis. Demands correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demands dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, dommages punitifs, remboursement de dépenses, indemnité de relocation, etc.). Demands impliquant des parties qui n'occupent plus le logement ou qui ne sont plus locataires, que ce soit au moment du dépôt de la demande ou après un changement survenu en cours d'instance.
Non-paiement du loyer	Demands ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demands ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

¹ Une ordonnance d'exécution est une décision d'un tribunal qui enjoint à une personne d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte.

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

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

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

Tableau : Demandes introduites et relancées

Catégorie	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Fixation et révision	6 451	7 250	7 201
Non-paiement du loyer	39 284	24 094	32 322
Causes civiles	23 475	20 404	24 458
TOTAL	69 210	51 748	63 981
Variation	0,6 %	- 25,2 %	23,6 %

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

Tableau : Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Causes introduites par les locateurs	6 011	6 901	6 651
Causes introduites par les locataires	239	275	351
Causes relancées	32	17	42
TOTAL	6 282	7 193	7 044
Variation	22,9 %	14,5 %	- 2,1 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Causes introduites par les locateurs	127	25	121
Causes introduites par les locataires	42	31	34
Causes relancées	0	1	2
TOTAL	169	57	157
Variation	181,7 %	- 66,3 %	175,4 %

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

Non-paiement du loyer	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Recouvrement-résiliation	26 584	14 786	18 577
Résiliation pour retards fréquents	11 217	8 641	12 861
Causes relancées	1 483	667	884
TOTAL	39 284	24 094	32 322
Variation	- 5,5 %	- 38,7 %	34,1 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Causes introduites par les locateurs	13 497	12 424	15 419
Demandes liées au déguerpissement	1 959	1 123	1 607
Résiliation de bail pour autre motif	4 952	4 416	5 349
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 222	1 090	955
Rétractation d'une décision	479	454	534
Reprise du logement	1 484	1 970	2 540
Dommages-intérêts	837	666	811
Expulsion après échéance du bail	551	588	568
Ordonnances	478	534	583
Autorisation de convertir en copropriété divise	83	45	73
Aliénation d'un ensemble immobilier	3	4	5
Recours propres aux logements à loyer modique	35	6	37
Travaux majeurs (autorisation)	165	76	233
Autres recours	1 249	1 452	2 124
Causes introduites par les locataires	9 419	7 487	8 480
Résiliation de bail	601	557	503
Diminution de loyer	1 481	1 325	1 489
Dommages punitifs	739	787	916
Autres dommages-intérêts	1 065	847	994
Rétractation d'une décision	2 250	1 482	1 799
Autorisation de déposer le loyer	169	138	119
Restitution d'une somme due	198	158	177
Ordonnances	453	394	458
Recours entre colocataires	55	32	32
Recours propres aux logements à loyer modique	79	33	40
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	67	52	38
Demandes conjointes	-	-	22
Autres recours	2 262	1 682	1 893
Causes relancées	559	493	559
TOTAL DES CAUSES CIVILES	23 475	20 404	24 458
Variation	6,5 %	- 13,1 %	19,9 %

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Audiences en salle	Fixation	4 507	3 857	3 442
	Révision	178	32	74
	Non-paiement du loyer	36 919	23 252	27 685
	Causes civiles	29 054	23 270	28 551
SOUS-TOTAL		70 658	50 411	59 752
Audiences en visioconférence	Fixation	4	49	453
	Révision	0	5	8
	Non-paiement du loyer	1 492	1 586	2 205
	Causes civiles	899	3 811	4 473
SOUS-TOTAL		2 395	5 451	7 139
TOTAL DES AUDIENCES TENUES		73 053	55 862	66 891

Note : Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un membre ou par un greffier spécial.

Tableau : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2020	31 mars 2021	31 mars 2022
Fixation et révision	4 451	5 672	4 564
Non-paiement du loyer	7 071	4 377	5 059
Causes civiles	15 909	12 195	9 701
TOTAL	27 431	22 244	19 324

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

Tableau : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

Demandes en attente – Fixation et révision	31 mars 2020	31 mars 2021	31 mars 2022
Moins de 1 an	3 624	4 338	3 575
De 1 à 2 ans	468	1 223	883
Plus de 2 ans	359	111	106
TOTAL	4 451	5 672	4 564

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

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2020	31 mars 2021	31 mars 2022
Moins de 1 an	7 051	4 371	5 045
De 1 à 2 ans	20	6	14
Plus de 2 ans	0	0	0
TOTAL	7 071	4 377	5 059

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente Causes civiles	31 mars 2020	31 mars 2021	31 mars 2022
Moins de 1 an	13 954	9 857	9 256
De 1 à 2 ans	1 514	1 844	426
Plus de 2 ans	441	494	19
TOTAL	15 909	12 195	9 701

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2019-2020	2020-2021	2021-2022
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	42 501	30 498	37 259
Ententes à l'audience	3 358	2 342	2 694
Désistements à l'audience	3 183	2 705	2 924
Suspensions à l'audience	155	90	101
Remises	13 121	10 396	12 564
Ajournements	2 801	2 486	3 931
Causes rayées	6 998	6 336	5 390
Remises <i>sine die</i>	867	443	454
Conférences préparatoires tenues	69	397	67
Conférences de gestion tenues	-	169	1 507
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	73 053	55 862	66 891
Pourcentage de remises et d'ajournements	21,8 %	23,1 %	24,7 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	4,6 %	4,2 %	4,0 %
Avant l'audience			
Désistements avant audience	11 339	10 997	11 463
Ententes avant audience	948	1 037	1 011
Demandes suspendues	1 117	856	901
Décisions rendues	7	6	5
Demandes fermées faute de preuve de notification	-	2 106	4 542
TOTAL – Demandes traitées avant audience	13 411	15 002	17 922

Note : La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande à la suite d'une audience entendue ou à celui d'une demande qui a été fermée avant une audience. Les décisions rendues avant l'audience découlent de décisions rendues dans d'autres demandes qui ont pour effet de fermer ces dernières.

Tableau : Nombre de décisions rendues

Type de cause	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Fixation	2 801	1 524	2 424
Révision	96	61	85
Non-paiement du loyer	24 295	15 136	18 393
Causes civiles	16 407	15 324	17 409
TOTAL	43 599	32 045	38 311

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

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

Type de cause	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Fixation et révision	68	49	58
Non-paiement du loyer	14	19	15
Causes civiles	30	29	29

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

Type de cause	2021-2022
Fixation et révision	51
Non-paiement du loyer	13
Causes civiles	20

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Demandes fermées en conciliation	566	564	747
Variation	225 %	- 0,4 %	32,4 %

SERVICES DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Téléphone	1 131 372	915 209	933 127
Site Web	2 815 664	3 505 347	3 732 291
Entrevues et visites à l'accueil	133 647	32 022	40 143
TOTAL	4 080 683	4 452 578	4 705 561

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Préposés du Tribunal administratif du logement	154 267	285 309	225 936
Préposés de Services Québec	15 885	4 410	0
Système de réponse vocale interactive	961 220	625 490	707 191
TOTAL	1 131 372	915 209	933 127

Note : Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements du Tribunal administratif du logement et ceux traités par le système de réponse vocale interactive. En 2005, le Tribunal 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. Ce contrat n'a pas été renouvelé en 2021-2022.

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

Délais moyens	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Attente pour une entrevue (en minutes)	18,7	5,2	5,7
Durée d'une entrevue (en minutes)	17,5	29,8	27,4

Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 8 et 108, par. 6)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent Code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des membres en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions. (D. 1200-2002, a. 1.)
2. Les membres assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables. (D. 1200-2002, a. 2.)

SECTION II DEVOIRS DES MEMBRES

3. Le membre exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence. (D. 1200-2002, a. 3.)
4. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence. (D. 1200-2002, a. 4.)
5. Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice. (D. 1200-2002, a. 5.)
6. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif. (D. 1200-2002, a. 6.)
7. Le membre exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié. (D. 1200-2002, a. 7.)
8. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience. (D. 1200-2002, a. 8.)
9. Le membre respecte le secret du délibéré. (D. 1200-2002, a. 9.)
10. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue. (D. 1200-2002, a. 10.)
11. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 11.)
12. Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public. (D. 1200-2002, a. 12.)
13. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 13.)
14. Le membre divulgue auprès du président du Tribunal tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge. (D. 1200-2002, a. 14.)

15. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 15.)
16. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 16.)
17. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 17.)
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions:
 - 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;
 - 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 18.)

SECTION III DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU MEMBRE À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un membre à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise du Tribunal, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis. (D. 1200-2002, a. 19.)
20. Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 20.)
21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01). (D. 1200-2002, a. 21.)

SECTION IV DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05). (D. 1200-2002, a. 22.)
23. (Omis). (D. 1200-2002, a. 23.)

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r. 0.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 10.1)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs du Tribunal administratif du logement. Il détermine les règles déontologiques qui assurent la qualité de leurs prestations et qui favorisent la confiance des parties et du public dans l'exercice de leurs fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 1.)

SECTION II VALEURS

(Décision 2019-02-20, sec. II.)

2. Le conciliateur doit exercer ses fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité. Ces valeurs doivent guider les conciliateurs dans l'appréciation des règles déontologiques qui leur sont applicables. (Décision 2019-02-20, a. 2.)

SECTION III RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

(Décision 2019-02-20, sec. III.)

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel. (Décision 2019-02-20, a. 3.)
§ 1. — Indépendance et autonomie professionnelles (Décision 2019-02-20, ss. 1.)
4. Le conciliateur est maître du processus de conciliation. Il évite toute influence des parties cherchant à lui dicter son approche ou son style de conciliation. (Décision 2019-02-20, a. 4.)
§ 2. — Impartialité (Décision 2019-02-20, ss. 2.)
5. Le conciliateur agit avec impartialité. Il ne prend part ni ne privilégie l'une ou l'autre des parties et exerce ses fonctions sans discrimination. (Décision 2019-02-20, a. 5.)
§ 3. — Neutralité (Décision 2019-02-20, ss. 3.)
6. Le conciliateur ne porte pas de jugement sur le différend et fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes avec qui il communique dans l'exercice de ses fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 6.)
7. L'entente de règlement constitue l'expression de la volonté des parties. Toutefois, le conciliateur peut mettre fin à la conciliation si, à son avis, les circonstances le justifient notamment s'il est d'avis que la poursuite du processus de conciliation est voué à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties. (Décision 2019-02-20, a. 7.)
§ 4. — Confidentialité (Décision 2019-02-20, ss. 4.)
8. Le conciliateur doit, dans la mesure prévue par la loi, préserver la confidentialité des dossiers. Il informe les parties qu'elles sont tenues à la stricte confidentialité des échanges et qu'à moins qu'elles n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation n'est recevable en preuve. (Décision 2019-02-20, a. 8.)
§ 5. — Compétences et aptitudes (Décision 2019-02-20, ss. 5.)

9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 9.)
§ 6. — Conflit d'intérêts (Décision 2019-02-20, ss. 6.)
10. Dès que le conciliateur reconnaît une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts, il doit le divulguer aux parties et en aviser son supérieur hiérarchique qui référera le dossier à un autre conciliateur. (Décision 2019-02-20, a. 10.)
11. Le conciliateur se comporte de façon à ne pas tirer de ses fonctions des avantages indus, pour son profit personnel ou pour le compte d'autrui. (Décision 2019-02-20, a. 11.)
12. Le conciliateur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, à la dignité, à l'intégrité ou à l'indépendance de ses fonctions, ou de nature à diminuer la confiance du public envers le Tribunal. (Décision 2019-02-20, a. 12.)
§ 7. — Équité et qualité procédurales (Décision 2019-02-20, ss. 7.)
13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs. (Décision 2019-02-20, a. 13.)
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation. (Décision 2019-02-20, a. 14.)
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent le suspendre ou y mettre fin. (Décision 2019-02-20, a. 15.)
16. Le conciliateur favorise un climat de dialogue en vue de permettre à chaque partie de faire valoir ses prétentions et de faire preuve d'ouverture au point de vue de l'autre. (Décision 2019-02-20, a. 16.)
17. Le conciliateur s'assure du consentement libre et éclairé des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Lorsqu'il l'estime utile et approprié, il les informe de l'importance de consulter un professionnel pour les aider à faire des choix informés. (Décision 2019-02-20, a. 17.)

SECTION IV

DISPOSITION FINALE

(Décision 2019-02-20, sec. IV.)

18. (Omis). (Décision 2019-02-20, a. 18.)

RÉFÉRENCES

Décision 2019-02-20, 2019 G.O. 2, 757
L.Q. 2019, c. 28, a. 74 et 158

*Tribunal administratif
du logement*

Québec 