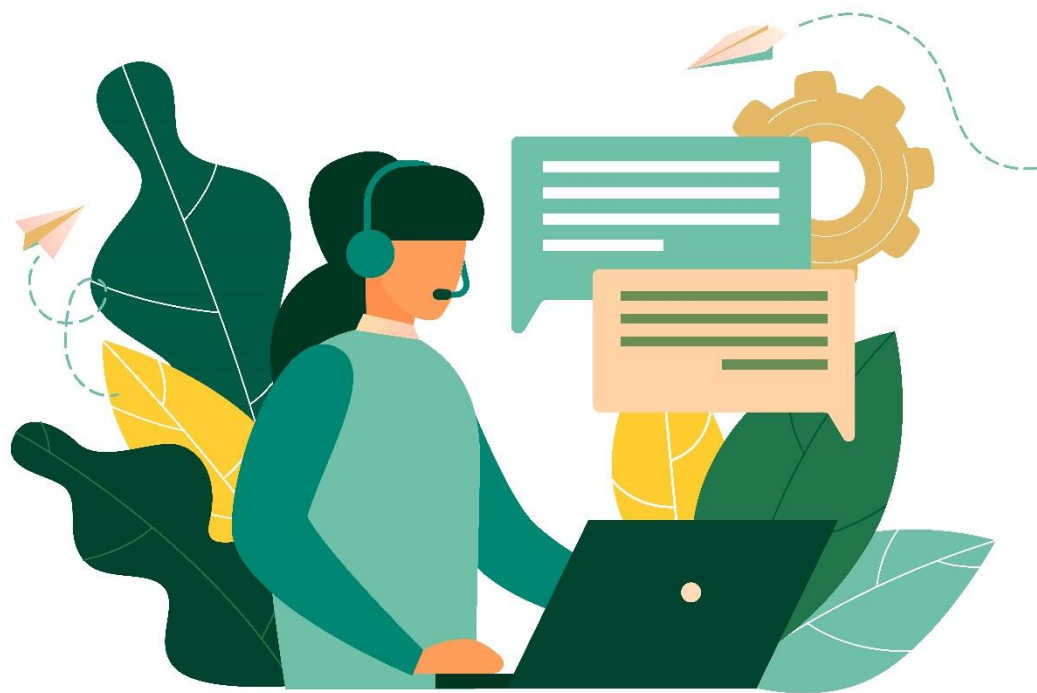


DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS



TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT



Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux en collaboration avec le Service des communications.

Dépôt légal – mars 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-97224-2 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

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

MISSION ET CLIENTÈLE

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

Notre mission consiste à :

Décider des demandes introduites devant le Tribunal;

Publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal;

Renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant d'un bail de logement;

Favoriser la **conciliation** entre locateurs et locataires;

Faire des études et établir des **statistiques** sur la situation du logement.

La clientèle du Tribunal est constituée des locataires et des locateurs liés par un bail de logement et leurs représentants ainsi que toute autre personne désirant obtenir de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement.

Nos valeurs

IMPARTIALITÉ

Faire preuve de neutralité et d'objectivité.

INTÉGRITÉ

Se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.

COMPÉTENCE

Développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.

ENGAGEMENT

S'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.






HUMANITÉ

Faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.



ENGAGEMENT SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Tribunal administratif du logement s'engage à vous offrir...

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

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Les engagements qui suivent présentent les normes de service auxquelles vous pouvez raisonnablement vous attendre dans des circonstances normales. Elles sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles ainsi que de vos attentes.

Traitement de votre demande au Tribunal

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE		CIBLES		
		2023-2024	2024-2025	2025-2026
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Fixation de loyer et révision	7,8	7,5	7,5
	Non-paiement de loyer	1,5	1,5	1,5
	Causes civiles urgentes	1,5	1,5	1,5
	Causes civiles prioritaires	4	4	4
	Causes civiles générales	5	5	5

Services de renseignements

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE		CIBLES		
		2023-2024	2024-2025	2025-2026
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre notre Service de renseignements (en minutes)		18	17	16
À nos bureaux, rencontrer notre Service de renseignements dans un délai de moins de 20 minutes		90 %	95 %	95 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de deux jours ouvrables		97 %	97 %	97 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables		100 %	100 %	100 %

Plainte à l'égard de nos services

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE		CIBLES		
		2023-2024	2024-2025	2025-2026
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours		80 %	80 %	80 %

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements.

Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- Nous fournir une information complète et précise lorsque vous formulez une demande de renseignements;
- Nous informer le plus rapidement possible de tout changement pouvant affecter la gestion de votre dossier;
- Nous aviser lorsque l'utilisation de services d'accompagnement adaptés pour les personnes handicapées est nécessaire;
- Privilégier nos services en ligne lorsque cela est possible.



Traitement d'une plainte

Si vous êtes insatisfait de nos services, vous pouvez le signaler au Bureau des plaintes en remplissant le [formulaire de plainte en ligne](#) ou en transmettant votre plainte par la poste ou par télécopieur, aux coordonnées suivantes :

Bureau des plaintes

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

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

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement que nous avons accordé à votre plainte, vous pouvez également communiquer avec le bureau du [Protecteur du citoyen](#).

Veillez noter que le bureau des plaintes ne peut commenter :

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

Si vous êtes insatisfait d'une décision du Tribunal et souhaitez la contester, vous pouvez consulter la section **Contestation d'une décision** de notre site Web.

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

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE



Par téléphone

Montréal, Laval
et Longueuil
514 873-2245

Autres régions
1 800 683-2245



Par télécopieur

Montréal, Laval
et Longueuil
514 864-8077

Autres régions
1 877 907-8077



Par courrier

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

En personne

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

Veillez noter que nos services en personne sont offerts sur rendez-vous. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient, les services relatifs au dépôt d'une demande peuvent être offerts sans rendez-vous, sous réserve de nos disponibilités. Il s'agit par exemple de circonstances où le délai pour introduire une demande arrive à échéance ou des demandes soulevant un risque pour la santé ou la sécurité des occupants.

DATE

Cette déclaration de services prend effet le **22 mars 2024**.



***Tribunal administratif
du logement***

Québec 