

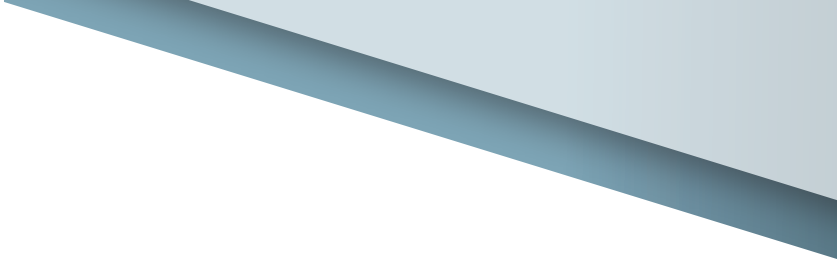


**2018
2019**

Régie du logement

Rapport annuel de gestion

Québec 



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

Le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse **www.rdl.gouv.qc.ca**.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-84811-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2018-2019.

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

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

La ministre des Affaires municipales et de l'Habitation,

Andrée Laforest
Québec, septembre 2019



Madame Andrée Laforest
Ministre des Affaires municipales
et de l'Habitation

Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Aile Chauveau, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

Madame la Ministre,

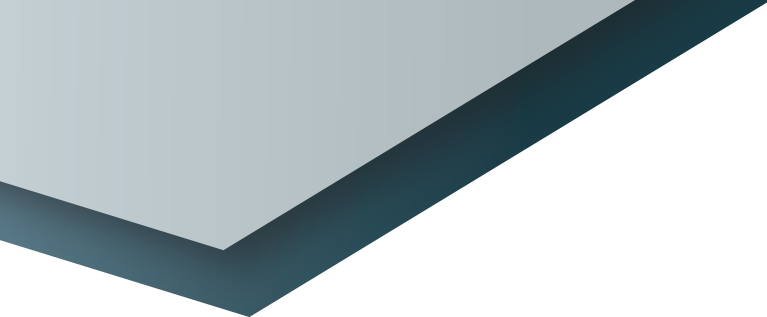
Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01), je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2017-2020 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019.

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

Le président,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of fluid, connected strokes that form a stylized representation of the name Patrick Simard.

M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2019



Déclaration de fiabilité

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et celle des contrôles afférents. Pour l'année 2018-2019, ce rapport :

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

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

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

Le président,

M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2019



1	Le mot du président	11	5.3	L'allègement réglementaire et administratif	52
2	La Régie du logement	13	5.4	L'accès à l'égalité en emploi	53
2.1	La mission	13	5.4.1	Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées	53
2.2	Le contexte	13	5.4.2	Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	56
2.2.1	L'adjudication	13	5.5	L'égalité entre les femmes et les hommes	57
2.2.2	La conciliation	14	5.6	L'emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	57
2.2.3	Les services aux citoyens	14	5.7	Le code d'éthique et de déontologie	58
2.2.4	Le fonctionnement du tribunal	14	5.7.1	Le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement	58
2.2.5	Les particularités de la Régie du logement	15	5.7.2	Le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	59
2.3	L'organisation en bref	15	5.8	La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	59
2.3.1	L'organigramme au 31 mars 2019	16	5.9	L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	60
2.4	Les faits saillants	18	6	L'information financière 2018-2019	62
3	La présentation des résultats	19	7	Les décisions d'intérêt en 2018-2019	66
3.1	Les résultats relatifs au plan stratégique	21			
3.2	Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	29			
3.3	Le traitement des plaintes	30			
4	L'utilisation des ressources	32			
4.1	L'utilisation des ressources humaines	32			
4.1.1	La répartition de l'effectif par secteur d'activité	32			
4.1.2	La formation et le perfectionnement du personnel	33			
4.1.3	Le taux de départ volontaire (taux de roulement)	34			
4.2	La gestion et le contrôle de l'effectif	34			
4.2.1	La répartition de l'effectif en heures rémunérées	34			
4.2.2	Les contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus	35			
4.3	L'utilisation des ressources financières	35			
4.3.1	Les dépenses par secteur d'activité	36			
4.3.2	Les coûts de revient	36			
4.4	L'utilisation des ressources informationnelles	39			
5	Les autres exigences	40			
5.1	Le développement durable	40			
5.2	La politique de financement des services publics	51			
			Annexes		
			I	Application du Règlement sur les critères de fixation de loyer	70
			II	Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2018-2019	73
			III	Liste des lois et règlements d'application	84
			IV	Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en 2018-2019	86
			V	Liste des bureaux de la Régie du logement	87
			VI	Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	89
			VII	Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	91
			VIII	Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement	93

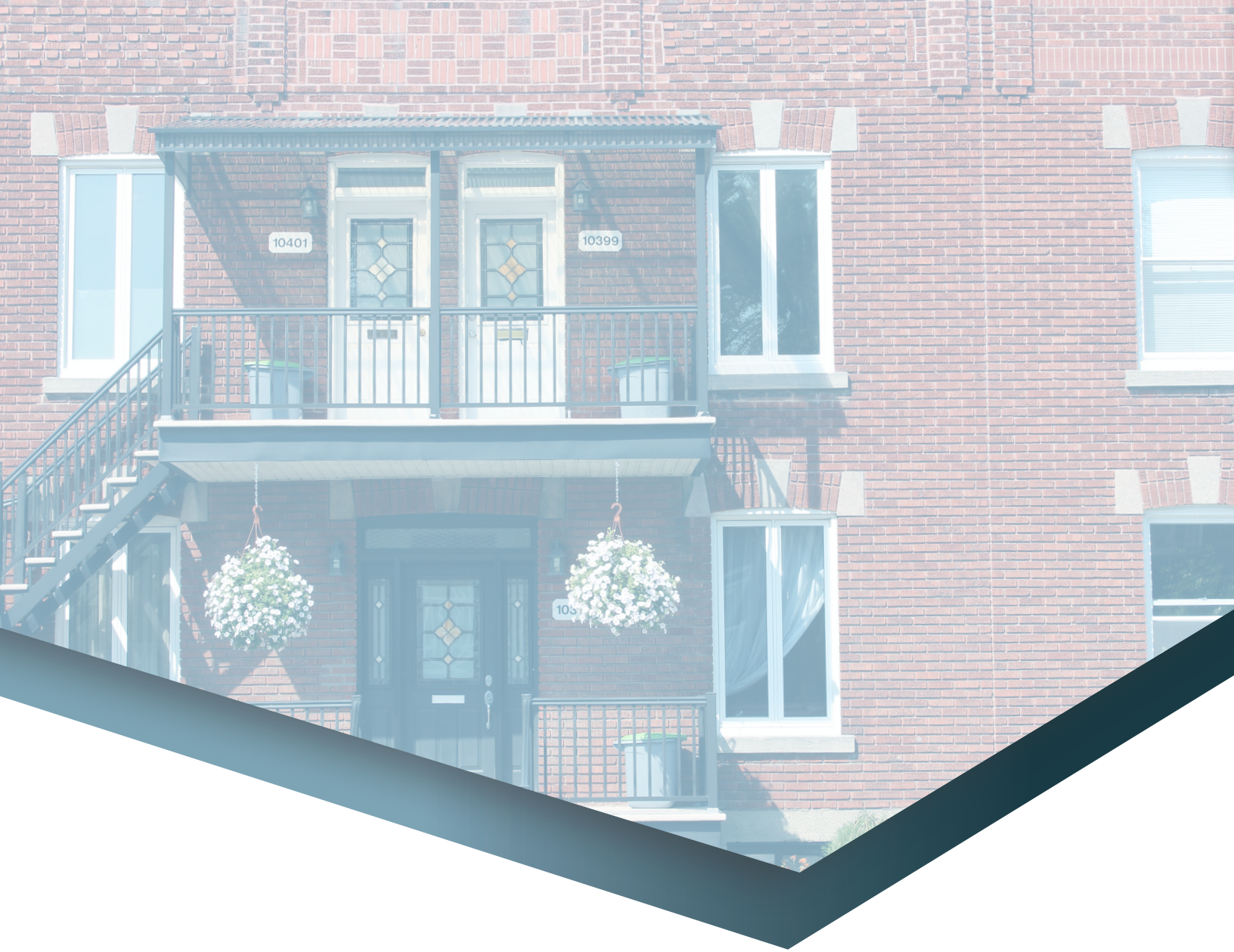
Liste des tableaux et graphiques

1	Sommaire des résultats	19	21	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2018-2019	39
2	Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)	21	22	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	39
3	Délais moyens pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	23	23	Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2018-2019	39
4	Délais moyens de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	24	24	Revenus autonomes de la Régie du logement	51
5	Pourcentage de traitement de l'inventaire	24	25	Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2018-2019	53
6	Délais moyens d'expédition des avis d'audition (en jours)	25	26	Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2018-2019	53
7	Pourcentage d'utilisation du temps planifié	26	27	Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi	54
8	Taux d'utilisation du service de conciliation	27	28	Évolution de la présence des membres de groupes cibles (sauf les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	54
9	Nombre de plaintes selon le motif	31	29	Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	55
10	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par grand secteur d'activité	32	30	Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019	55
11	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité	33	31	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	56
12	Évolution des dépenses en formation	33	32	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1^{er} avril au 31 mars	56
13	Jours de formation selon la catégorie d'emplois	33	33	Autres mesures ou actions en 2018-2019 – Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.	56
14	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	34	34	Taux d'embauche des femmes en 2018-2019 selon le statut d'emploi	57
15	Répartition des heures rémunérées au 31 mars par grand secteur d'activité	34			
16	Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	35			
17	Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	35			
18	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	36			
19	Coûts de revient pour l'exercice 2018-2019	37			
20	Comparaison des coûts de revient	38			

35 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019	57	54 Nombre de demandes en attente – Causes civiles	80
36 Plaintes traitées par le Conseil de la justice administrative entre le 1 ^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019	59	55 Taux de variation de l'inventaire	80
37 Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et du délai de traitement	60	56 Conclusion des audiences	81
38 Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue	61	57 Nombre de décisions rendues	82
39 Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2019	70	58 Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)	82
40 Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2013 à 2018	71	59 Nombre de demandes réglées en conciliation	82
41 Exemple de calcul d'augmentation de loyer pour 2019	72	60 Nombre de réponses par type de canal	83
42 Explication des catégories de mise au rôle	73	61 Nombre d'appels traités par téléphone	83
43 Demandes introduites et relancées	74	62 Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	83
44 Demandes introduites et relancées – Fixation	74		
45 Demandes introduites et relancées – Révision	75		
46 Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer	75		
47 Demandes introduites et relancées – Causes civiles	76		
48 Audiences tenues	77		
49 Délais moyens pour la tenue d'une première audience	78		
50 Délais moyens du traitement total d'un dossier (en mois)	78		
51 Nombre de demandes en attente	79		
52 Nombre de demandes en attente – Fixation et révision	79		
53 Nombre de demandes en attente – Non-paiement du loyer	79		

Graphique

1 Délais moyens pour la tenue d'une première audience (en mois)	23
--	----



Le mot du président

Le 21 mars 2019, le ministre des Finances, monsieur Éric Girard, annonçait un important rehaussement des budgets de la Régie du logement à la hauteur de 23,8 millions de dollars sur cinq ans. Il s'agit d'un événement marquant dans l'histoire de la Régie du logement.

En effet, ce rehaussement permettra entre autres d'ajouter 9 régisseurs à plein temps, portant leur nombre à 51, en plus de l'équivalent d'un effectif à temps plein supplémentaire pour permettre la nomination de régisseurs à temps partiel. Il va sans dire qu'une telle bonification est accompagnée d'attentes. La Régie s'engage ainsi à diminuer significativement les délais de traitement des demandes déposées devant le tribunal d'ici 2021-2022. À cette augmentation du nombre de régisseurs s'ajoute aussi l'embauche de 30 préposés aux renseignements, ce qui permettra d'améliorer l'offre de service en région et notre capacité à répondre aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel avec célérité.

L'année 2018-2019 marque déjà une amélioration notable des délais moyens d'attente pour une première audience dans les catégories de causes civiles prioritaires et générales. Il s'agit d'une troisième diminution consécutive des délais pour ces deux catégories de causes. Ainsi, pour les causes civiles prioritaires, le délai a été de 11,4 mois en 2018-2019 alors que ce délai était de 16,6 mois en 2014-2015. Pour les causes civiles générales, le délai a été de 14,1 mois en 2018-2019. Ce délai avait atteint 21 mois en 2013-2014.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 4,5 mois en 2018-2019 comparativement à 4,9 mois pour l'exercice financier précédent. Ces améliorations sont le fruit d'un travail rigoureux à toutes les étapes de traitement d'une demande au tribunal, notamment au chapitre de la mise au rôle et de l'organisation des audiences.

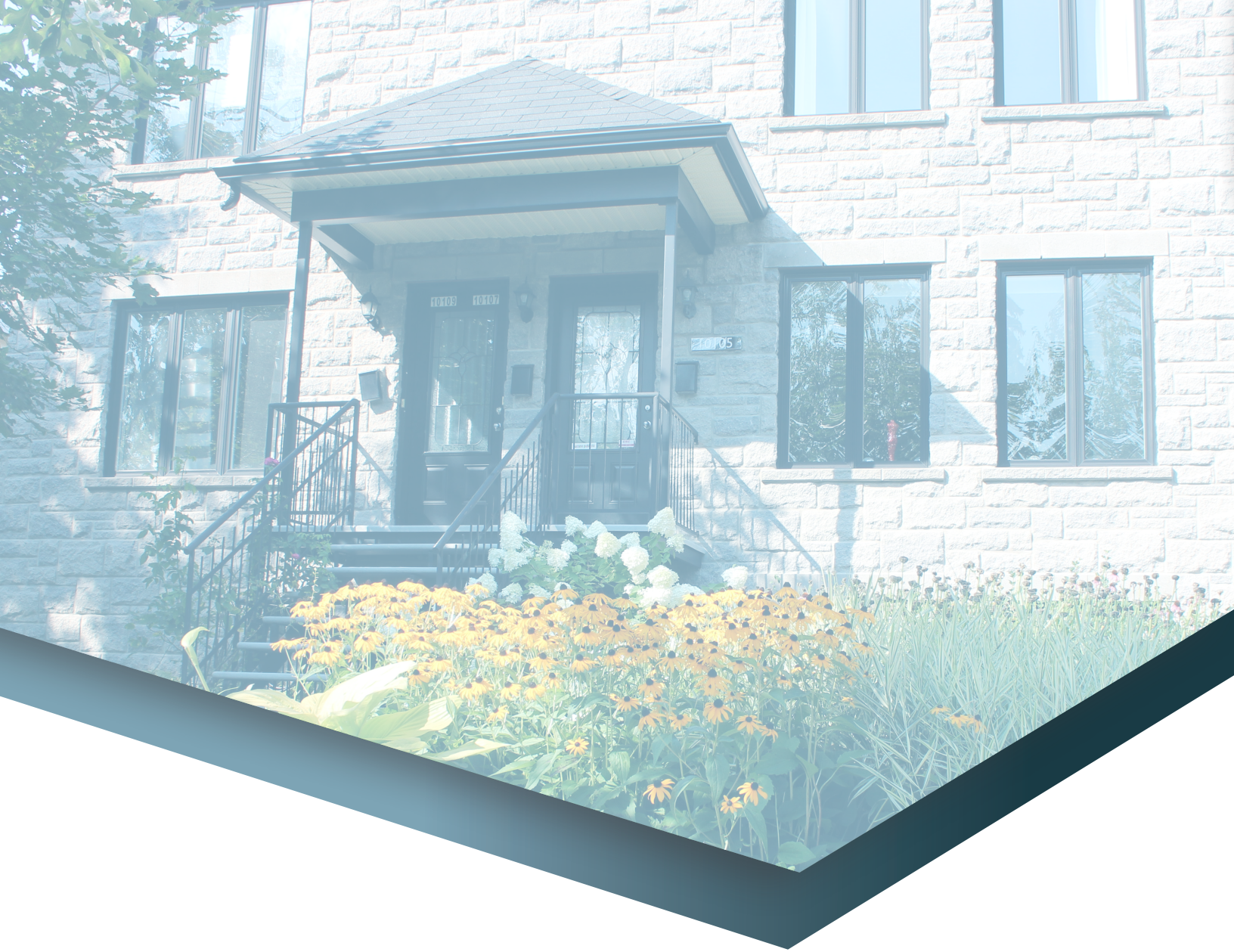
Sur le plan législatif, un projet de loi déposé par Madame Andrée Laforest, ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, est actuellement à l'étude. Le projet de loi n°16 : Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal comporte plusieurs mesures importantes qui contribueront, si adoptées, à accroître la performance de la Régie du logement. Advenant l'adoption du projet de loi, la Régie déploiera tous les efforts nécessaires pour mettre en application ces diverses mesures législatives.

L'année 2018-2019 aura donc été empreinte d'effervescence et d'enthousiasme avec ces importantes annonces qui permettront à la Régie du logement, à l'aube de son 40^e anniversaire, de répondre aux nombreux défis qui lui sont présentés. Je suis fier de pouvoir compter sur une équipe mobilisée, consciente de l'importance de la mission qui nous est confiée et prête à investir tous les efforts nécessaires afin de poursuivre ces travaux. Le dévouement et l'appui manifestés par les régisseurs et les préposés aux renseignements, l'engagement sans faille des équipes de conseil et de soutien ainsi que le professionnalisme de l'équipe de gestion méritent d'être salués. Nous continuerons, au cours de la prochaine année, à améliorer nos processus et à y favoriser l'intégration des technologies de l'information afin d'accroître la performance du tribunal.

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2019



La Régie du logement

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

2.1 La mission

La Régie du logement :

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

2.2 Le contexte

2.2.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Elle est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 85 000 \$.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail de dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de 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, la Régie exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement, s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divisée.

2.2.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie 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 régisseur 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 au tribunal et est portée en audience pour être entendue par un régisseur. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

2.2.3 Les services aux citoyens

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

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au tribunal à propos des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

2.2.4 Le fonctionnement du tribunal

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

La partie demanderesse doit acquitter les frais prévus au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement pour le dépôt d'une demande et acheminer une copie de cette demande au défendeur dans un délai raisonnable. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence.

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

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties afin de faire respecter les règles du droit et d'en assurer la sanction. Les décisions du tribunal sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La Loi sur la Régie du logement confère pleine compétence à la Régie en ce qui a trait à toute matière relative à la fixation d'un loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision d'un loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une

décision rendue par la Régie à l'égard d'une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, annuellement, durant la période de reconduction des baux, la Régie diffuse les taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

2.2.5 Les particularités de la Régie du logement

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

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au bail de logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec, c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 85 000 \$.

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

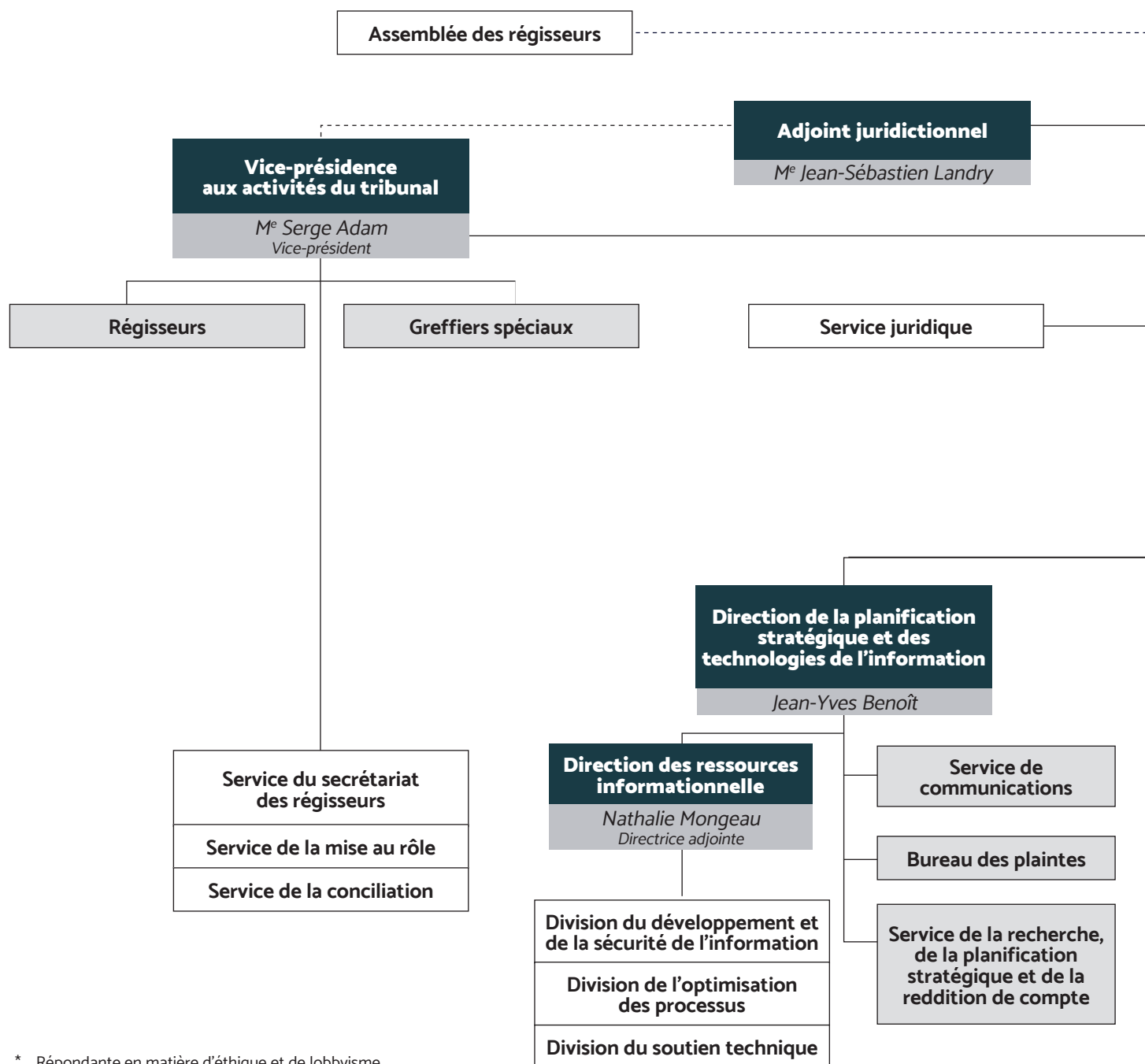
2.3 L'organisation en bref

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

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

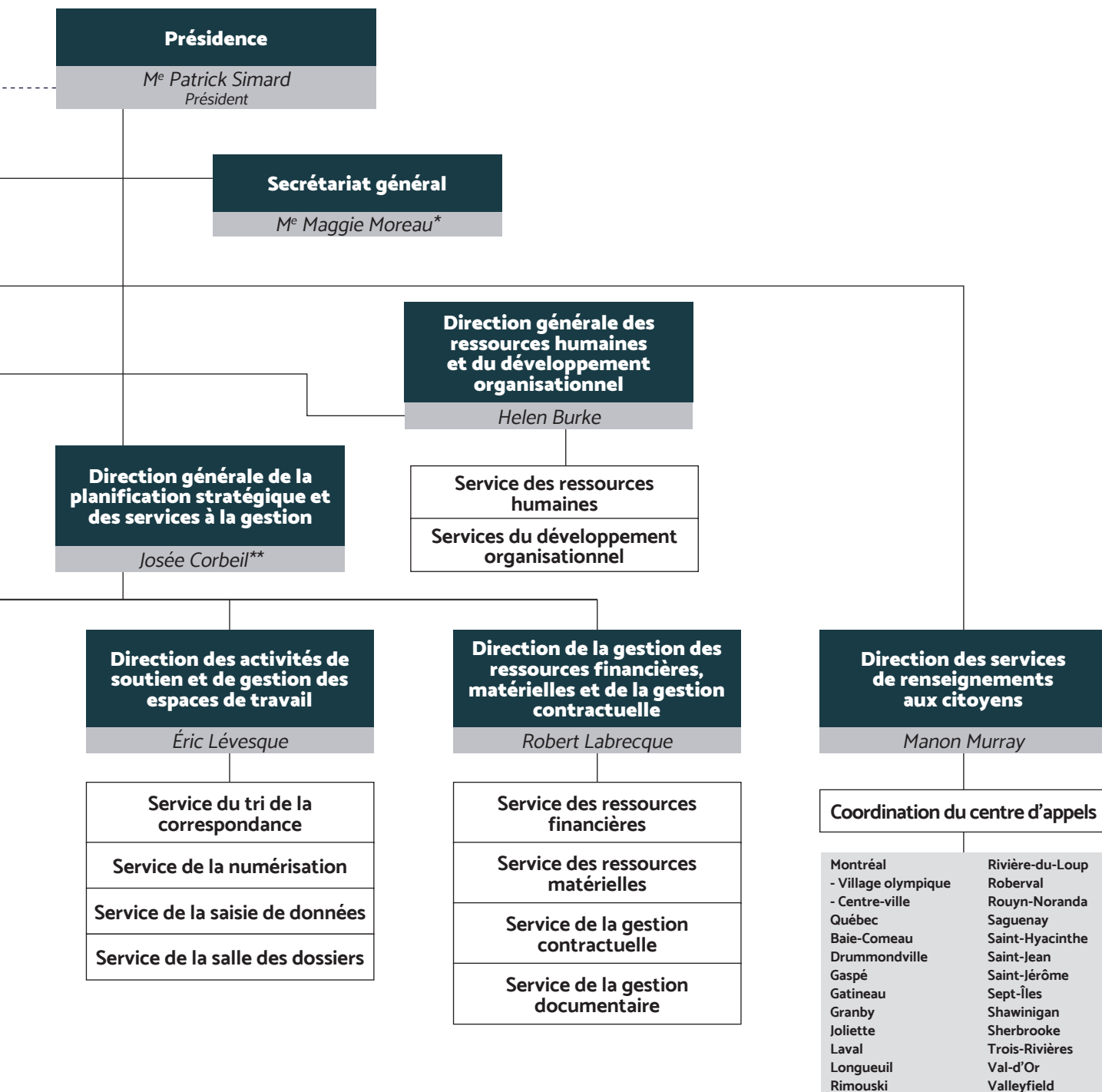
Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer et les causes de non-paiement du loyer non contestées.

2.3.1 L'organigramme au 31 mars 2019



* Répondante en matière d'éthique et de lobbyisme

** Responsable de l'accès à l'information



2.4 Les faits saillants

Au 31 mars 2019, la Régie du logement comptait 216 employés, comparativement à 200 en 2018.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous types de causes confondus, a été de 4,5 mois en 2018-2019, comparativement à 4,9 mois en 2017-2018. Pour les causes civiles prioritaires et générales, les délais moyens pour obtenir une première audience ont diminué, atteignant respectivement 11,4 mois et 14,1 mois.

La Régie du logement demeure l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2018-2019 :

- 68 798 demandes ont été introduites ou relancées au tribunal;
- 75 753 audiences ont été tenues;
- 46 409 décisions ont été rendues.

Par ailleurs :

- 986 380 appels téléphoniques ont été traités;
- 141 473 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées;
- 2 604 406 visites du site Web ont été effectuées.

La présentation des résultats

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats obtenus à l'égard du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2017-2020 a été déposé à l'Assemblée nationale le 22 février 2018. Les résultats du présent rapport annuel de gestion sont par conséquent analysés en fonction de ce plan. Pour obtenir plus de détails sur chacun des résultats, veuillez vous référer aux pages indiquées.

Tableau 1 : Sommaire des résultats

Résultats obtenus à l'égard du Plan stratégique 2017-2020					
Objectif	Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Page
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux (données en mois)					
Non-paiement du loyer	1,3	1,6	1,5	1,6	21
Fixation et révision	6	10,5	9,6	9,1	21
Causes civiles urgentes	1,3	1,8	1,7	1,7	21
Causes civiles prioritaires	11	11,4	14,5	15,4	21
Causes civiles générales	18	14,1	14,9	19,2	21
Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé					
Reprise de logement	1,3	1,8	1,4	1,3	23
Éviction pour subdivision, agrandissement ou changement d'affectation d'un logement	1,3	1,9	2,0	1,5	23
Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	8	7,3	7,6	8,4	24
Pourcentage de traitement de l'inventaire	100% ou plus	105,5%	103,0%	104,3%	24

Résultats obtenus à l'égard du Plan stratégique 2017-2020 (suite)

Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	60	46	48	47	25
Pourcentage d'utilisation du temps planifié	Min. de 80 %	73,2 %	ND	ND	26
Taux d'utilisation du service de conciliation	1,8 %	0,7 %	ND	ND	27
Améliorer le déroulement des audiences en visioconférence	Le résultat a été atteint.				
Améliorer la qualité de traitement des demandes	- Le taux de conformité a été établi. - Au 31 mars 2019, 72 % des méthodes de travail avaient été révisées. - Les travaux de développement du manuel de processus opérationnels ont été reportés en 2019-2020.				
Élaborer une vision intégrée du développement des employés	- L'élaboration du plan de formation n'a pas encore été réalisée. - Une politique sur la gestion des compétences à la Régie du logement a été élaborée au cours de l'exercice 2018-2019.				

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

Objectif	Cible	Résultat 2018-2019	Résultat 2017-2018	Résultat 2016-2017	Page
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi	100 %	98,4 %	98,1 %	97,4 %	29
Au téléphone, joindre un préposé aux renseignements dans un délai moyen de 20 minutes	100 %	0 %	100 %	100 %	29
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes	80 %	91,1 %	94,2 %	94,3 %	29
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	80 %	31,3 %	63,1 %	93,5 %	29
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	80 %	100 %	100 %	100 %	29
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.rdl.gouv.qc.ca	100 %	99,6 %	100 %	ND	29
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	80 %	98,8 %	98,6 %	98,9 %	30

3.1 Les résultats relatifs au plan stratégique

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

ORIENTATION 1

Améliorer le traitement des demandes au tribunal

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

Résultats

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

Catégorie de cause	Délai moyen 2016-2017	Délai moyen 2017-2018	Délai moyen 2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Non-paiement du loyer	1,6	1,5	1,6	1,3
Fixation et révision	9,1	9,6	10,5	6
Causes civiles urgentes	1,7	1,7	1,8	1,3
Causes civiles prioritaires	15,4	14,5	11,4	11
Causes civiles générales	19,2	14,9	14,1	18

Note: Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et la première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, il est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement tributaire des processus mis en place et des ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après la fixation d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, **tous types de causes confondus**, a été de **4,5 mois** en 2018-2019, comparativement à 4,9 mois pour l'exercice financier précédent.

Parmi les nouvelles demandes introduites en 2018-2019, 8 396 ont été classées dans la catégorie de mise au rôle des causes civiles urgentes, dont 4 518 en provenance de locataires. Puisque 8 638 demandes ont été introduites par des locataires en 2018-2019, c'est donc dire que 52 % des demandes introduites par des locataires auront été entendues dans un délai moyen de 1,8 mois.

Commentaires

- Le délai moyen pour les causes de non-paiement du loyer a légèrement augmenté en 2018-2019 pour atteindre 1,6 mois. Cette légère augmentation s'explique par la tenue exceptionnelle de 748 audiences dans 16 villages du Grand Nord québécois en août 2018. En raison des coûts, les audiences sont concentrées pendant une courte période afin qu'un régisseur puisse les entendre lors d'un seul déplacement. Des demandes âgées de plusieurs mois augmentent ainsi le délai moyen pour l'obtention d'une première audience. N'eût été des 748 audiences tenues dans le Grand Nord, le délai moyen pour les causes de non-paiement du loyer aurait été de 1,5 mois.
- Le délai moyen pour les causes de fixation et de révision a également augmenté en 2018-2019 pour atteindre 10,5 mois. Cette hausse s'explique par le regroupement de 331 demandes d'un même ensemble immobilier qui ont été entendues pendant quatre jours en février 2019. Le regroupement de ces demandes où plusieurs avocats avaient des disponibilités limitées a eu pour effet d'augmenter le délai moyen de 8,0 à 20,1 mois entre janvier et février 2019, ce qui s'est répercuté sur le résultat de l'exercice financier 2018-2019. N'eût été de ces 331 demandes, le délai moyen pour les causes de fixation et de révision aurait été de 7,8 mois.
- Chaque demande introduite devant le tribunal est analysée par l'équipe de la mise au rôle afin d'en déterminer l'urgence. La Régie s'est dotée, au printemps 2018, d'une politique de mise au rôle et d'organisation des audiences suivant laquelle certains recours autrefois classés dans la catégorie « causes civiles prioritaires » ont été reclassés dans la catégorie « causes civiles urgentes », ce qui explique la légère augmentation du délai moyen pour cette dernière catégorie.
- Au cours de 2018-2019, en raison des absences pour maladie ou invalidité, le tribunal n'a pu compter que sur l'équivalent de 39,5 régisseurs en adjudication, alors qu'elle a pu compter sur l'équivalent de 40 régisseurs en 2017-2018. Quant à la moyenne d'audiences tenues par les régisseurs, celle-ci est demeurée stable (1 700 en 2017-2018 et 1 707 en 2018-2019). Il en est de même pour la moyenne de décisions rendues, qui est demeurée stable à 1 071 par régisseur, en comparaison à 1 070 pour 2017-2018. En ajoutant les audiences tenues par les greffiers spéciaux, le total des audiences tenues est passé de 73 838 en 2017-2018 à 75 753 en 2018-2019.

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

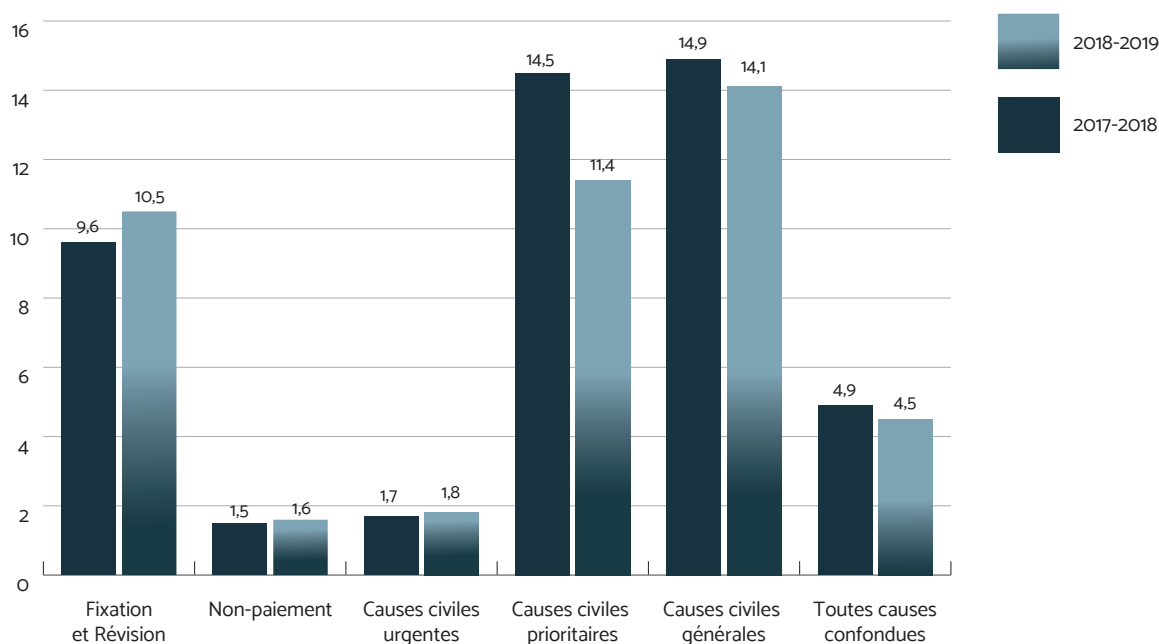


Tableau 3 : Délais moyens pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)

Catégorie de cause	Délai moyen 2016-2017	Délai moyen 2017-2018	Délai moyen 2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Reprise de logement	1,3	1,4	1,8	1,3
Éviction pour subdivision, agrandissement ou changement d'affectation d'un logement	1,5	2,0	1,9	

Commentaire

- Une demande de reprise de logement peut être déposée en tout temps, mais au moins six mois avant la date souhaitée pour la reprise lorsque le bail est de douze mois ou à durée indéterminée. À titre indicatif, une demande peut être déposée en septembre pour une reprise le 1^{er} juillet suivant. Compte tenu des particularités de ce recours, la mise au rôle de ces demandes est effectuée en fonction de la date prévue pour la reprise et non en fonction de la date de son dépôt. Cet indicateur sera revu lors de l'élaboration du prochain plan stratégique.

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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	8,4	7,6	7,3	8

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

En 2018-2019, le délai moyen de traitement total d'un dossier a diminué, passant de 7,6 mois à 7,3 mois. Le résultat est d'ailleurs meilleur que la cible établie à 8 mois.

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

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

Résultats

Tableau 5: Pourcentage de traitement de l'inventaire

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	104,3 %	103,0 %	105,5 %	100 % ou plus

Commentaire

- Une fois de plus, le nombre de demandes en attente d'une d'audience diminue de manière considérable. Alors qu'au 31 mars 2018, 29 838 demandes étaient en attente, 26 959 demandes étaient en attente au 31 mars 2019.

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

Cet indicateur calcule le délai moyen d'expédition des avis d'audition. En fixant une cible minimale de 60 jours, la Régie se donne ainsi une marge de manœuvre pour rentabiliser la planification des rôles d'audience dans le cas de désistement ou d'entente avant audience. Les espaces ainsi créés peuvent être comblés par d'autres 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 (1,3 mois), l'indicateur ne tient pas compte de ces catégories de causes.

Résultats

Tableau 6 : Délais moyens d'expédition des avis d'audition (en jours)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	47	48	46	60

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

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

Résultats

Tableau 7 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Résultat attendu selon le plan stratégique
Toutes catégories de causes confondues	ND	ND	73,2 %	Minimum de 80 %

Commentaires

- La cible de 80 % n'a pas été atteinte en 2018-2019. Les données de 2016-2017 et de 2017-2018 ne sont pas présentées en raison d'une modification apportée dans le calcul de l'indicateur de gestion qui ne peut être appliquée rétroactivement à ces deux exercices financiers.
- La nouvelle méthode est plus exhaustive, car elle inclut désormais les rôles d'audience qui ont été annulés (donc sans enregistrement d'audiences), alors que le calcul antérieur ne considérait que les rôles d'audience pour lesquels des enregistrements avaient été effectués.
- Il est important de préciser que la Régie n'est pas entièrement responsable de ces résultats. Bien que la Régie planifie soigneusement les rôles d'audience en convoquant le nombre suffisant de dossiers pour combler l'entièreté des plages horaires, les parties peuvent convenir entre elles de reporter les audiences à la dernière minute ou ne pas être en mesure de procéder le jour prévu, malgré la convocation. Ainsi, le temps d'audience prévu ne peut être entièrement utilisé.

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

Résultats

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

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

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

La cible pour le taux d'utilisation du service de conciliation a été établie à 1,8 %. Cette cible est suivie à compter de l'exercice financier 2018-2019.

Tableau 8 : Taux d'utilisation du service de conciliation

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Cible
Taux d'utilisation du service de conciliation	ND	ND	0,7%	1,8%

Commentaire

- La capacité de la Régie d'offrir le service de conciliation a été lourdement touchée en 2018-2019 par la pénurie de main-d'œuvre. La Régie ne disposait que de ressources à temps partiel pour assurer ce service au cours de l'exercice.

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

Résultats

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

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

ORIENTATION 2

Accroître la formation et le perfectionnement des employés

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

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

Il a été prévu dans le Plan stratégique 2017-2020 que des efforts seraient principalement consacrés à une révision en profondeur des méthodes de travail qui seront transposées dans un manuel de processus opérationnels, soit un important outil d'aide à la tâche entièrement Web qui sera déployé dans l'intranet réservé aux employés.

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

Résultats

En ce qui concerne le **taux de conformité**, les résultats étaient attendus au cours de l'exercice 2018-2019. L'analyse de l'échantillon statistique retenu (378 dossiers) a permis d'établir le taux de conformité à 95,7%. Comme les erreurs observées étaient concentrées à des étapes précises de traitement (ex. : adresses et codes postaux), des efforts seront déployés pour mieux contrôler les actions à ces étapes précises, notamment par le biais des méthodes de travail.

En ce qui a trait aux **méthodes de travail révisées**, les travaux devaient être réalisés au 31 mars 2018. Le résultat n'a pas été atteint. Toutefois, au 31 mars 2019, 51 méthodes de travail avaient été révisées, sur un total de 71, ce qui représente 72 % des travaux à réaliser.

En ce qui concerne le **manuel de processus opérationnels**, les résultats étaient attendus au cours de l'exercice 2018-2019. Les travaux ont débuté au cours de l'exercice, parallèlement à la révision des méthodes de travail. Le développement Web de l'outil a cependant été reporté à l'exercice 2019-2020.

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

Résultats

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

En ce qui a trait au **plan de développement des compétences**, les travaux ont été réalisés en 2018-2019 et ont mené à l'élaboration d'une politique sur la gestion des compétences à la Régie du logement. La politique a notamment été présentée à une rencontre du comité mixte ministériel en relations professionnelles le 25 janvier 2019.

3.2 Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

La Régie du logement a révisé sa déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2017-2018. La nouvelle version est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2018. On peut d'ailleurs la consulter en ligne à l'adresse www.rdl.gouv.qc.ca.

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

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens ont rendu certaines données indisponibles.

Objectifs, cibles et résultats

Nos objectifs pour le traitement de votre demande au tribunal		Nos cibles	Résultats 2018-2019
Délai pour obtenir une première audience	Non-paiement de loyer	1,3 mois	1,6 mois
	Fixation de loyer et révision	6 mois	10,5 mois
	Causes civiles urgentes	1,3 mois	1,8 mois
	Causes civiles prioritaires	11 mois	11,4 mois
	Causes civiles générales	18 mois	14,1 mois
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi		100 %	98,4 %
Nos objectifs pour nos services aux citoyens		Nos cibles	Résultats 2018-2019
Au téléphone, joindre un préposé aux renseignements dans un délai moyen de 20 minutes		100 %	0 %
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes		80 %	91,1 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables		80 %	31,3 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables		80 %	100 %
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.rdl.gouv.qc.ca		100 %	99,6 %

Nos objectifs pour le traitement de votre demande au tribunal	Nos cibles	Résultats 2018-2019
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	80 %	98,8 %

Commentaires

- Le temps moyen d'attente au téléphone a été de 22,96 minutes en 2018-2019. Bien que le délai moyen d'attente n'ait été que de 2,96 minutes au-dessus de la cible, la Régie n'a pu répondre de manière significative à un volume suffisant des 986 380 appels en vingt minutes ou moins pour que le résultat soit différent de 0 %. Précisons qu'en raison de la nature de l'objectif fixé, soit l'atteinte d'une moyenne, le résultat obtenu ne peut être qu'un constat de réussite (100 %) ou d'échec (0 %).
- Au total, 986 380 appels ont été traités en 2018-2019, dont 160 615 appels répondus par les préposés aux renseignements de la Régie du logement, 18 122 par les préposés de Services Québec et 807 643 par le système de réponse vocale interactive.
- Les préposés aux renseignements ont traité 45 565 courriels en 2018-2019, comparativement à 23 095 en 2016-2017. Le bond important est notamment attribuable à la mise en place en décembre 2016 de nouveaux services en ligne dans le portail Web de la Régie du logement. Le résultat de 31,3 %, tout comme celui des appels traités au téléphone, s'explique principalement par le nombre de départs à la retraite au sein de la Direction des services de renseignements aux citoyens que la Régie n'a pas été en mesure de combler.

3.3 Le traitement des plaintes

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

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

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

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

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

Tableau 9: Nombre de plaintes selon le motif

Motif des plaintes	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Variation
Délai avant audience	35	53	46	- 13,2 %
Comportement d'un employé	45	31	36	16,1 %
Accessibilité des services téléphoniques	15	25	34	36,0 %
Délai pour rendre une décision	62	59	30	- 49,2 %
Comportement d'un adjudicateur	37	21	27	28,6 %
Décision judiciaire	20	21	12	- 42,9 %
Service à la clientèle	13	6	11	83,3 %
Déroulement de l'audience	14	50	7	- 86,0 %
Lois et règlements de la Régie	6	8	4	- 50,0 %
Langue	4	3	4	33,3 %
Procédures administratives	3	7	2	- 71,4 %
Site Web	0	3	1	- 66,7 %
Aménagement des lieux	1	0	1	-
Lois et règlements d'autres instances	0	0	0	-
Autres motifs	731	78	29	- 62,8 %
TOTAL	986	365	244	- 33,2 %

En 2018-2019, la Régie du logement a traité 244 plaintes comparativement à 365 au cours de l'exercice précédent. Il faut préciser qu'au cours de l'exercice 2016-2017, la Régie a reçu un nombre anormalement élevé de plaintes en raison d'une campagne de contestation de l'exercice de communication des pourcentages applicables à la fixation de loyer.

4. L'utilisation des ressources

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

4.1 L'utilisation des ressources humaines

4.1.1 La répartition de l'effectif par secteur d'activité

Tableau 10: Répartition de l'effectif¹ en poste au 31 mars par grand secteur d'activité

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2018-2019	2017-2018	Écart
Renseignement	78 ²	85	- 7
Adjudication	72	84	- 12 ³
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	50	22	+ 28
Administration et activités stratégiques	9	9	0
Total²	209	200	+ 9

1. Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.
2. Les postes vacants en comblement ne sont pas inclus.
3. L'effectif d'une unité administrative a été compilé dans le secteur du soutien aux activités de renseignement et d'adjudication.

4.1.2 La formation et le perfectionnement du personnel

En 2018-2019, les dépenses de formation ont augmenté de 6,69 %, passant de 171 759 \$ à 183 250 \$.

Tableau 11 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Favoriser le renforcement des compétences	123 478,04 \$	126 457,45 \$	88 543,48 \$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	1 717,44 \$	0 \$	4 355,05 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	2 873,67 \$	4 304,74 \$	210,74 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	33 003,98 \$	39 947,21 \$	90 140,97 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	1 049,20 \$	0 \$
TOTAL	161 073,13 \$	171 758,60 \$	183 250,22 \$

La somme allouée à la formation par personne en 2018-2019 a augmenté de 2,1 % comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Le nombre de jours de formation par personne a augmenté de 132,2 %, passant de 1,40 jour à 3,26 jours.

Tableau 12 : Évolution des dépenses en formation

Année	Proportion de la masse salariale	Jours de formation par personne	Somme allouée par personne
2016-2017	1,28 %	2,56	789,57 \$
2017-2018	1,09 %	1,40	858,79 \$
2018-2019	1,09 %	3,26	876,80 \$

Tableau 13 : Jours de formation selon la catégorie d'emplois

Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2016-2017	2,79	16,07	370,21
2017-2018	0,50	44,14	103,64
2018-2019	9,07	37,68	475,32

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

4.1.3 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

Tableau 14: Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier¹

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	14,66 %	8,27 %	8,89 %

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

4.2 La gestion et le contrôle de l'effectif

4.2.1 La répartition de l'effectif en heures rémunérées

Tableau 15: Répartition des heures rémunérées au 31 mars par grand secteur d'activité

Secteur d'activité ou orientation stratégique	Heures rémunérées 2018-2019	Heures rémunérées 2017-2018	Écart
Renseignement	152 350,69	150 729,62	+ 1 621,07
Adjudication	123 749,89	156 340,19	- 32 590,30 ¹
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	86 920,06	43 106,35	+ 43 813,71
Administration	14 681,94	13 492,25	+ 1 189,69
Total en heures rémunérées²	377 702,58	363 668,41	+ 14 034,17
Total en ETC transposés³	206,81	199,13	+ 7,68

1. L'effectif d'une unité administrative a été compilé dans le secteur du soutien aux activités de renseignement et d'adjudication.
2. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et du personnel occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.
3. Le total en ETC (équivalents temps complet) transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

1. Lorsqu'il est employé avec les mots *personnel*, *effectif* ou *employé*, l'adjectif *régulier* désigne le personnel permanent et temporaire (par opposition au personnel occasionnel).

4.2.2 Les contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus

Tableau 16 : Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ²	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	6	429 601 \$
Total des contrats de services	6	429 601 \$

4.3 L'utilisation des ressources financières

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

Tableau 17 : Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Revenus de tarification	4 507 398 \$	4 691 798 \$	4 782 913 \$
Budget disponible	22 968 598 \$	23 981 598 \$	24 302 913 \$
Crédit au net	1 907 398 \$	2 091 798 \$	2 182 913 \$
Crédits votés, transférés et reportés	21 061 200 \$	21 889 800 \$	22 120 000 \$
Effectif – heures rémunérées (cible)	373 300 heures	374 092 heures	397 834 heures
Régisseurs (à l'exclusion du président et des vice-présidents)	42	42	42
Greffiers spéciaux	8	7	3

Commentaire

- Seuls trois membres du personnel exercent à temps plein les fonctions de greffiers spéciaux. Trois conseillères juridiques partagent leur horaire de travail entre le Service juridique et les fonctions de greffières spéciales. Au cours des deux années précédentes, ces ressources ont été prises en compte dans le dénombrement des greffiers spéciaux, ce qui explique l'écart entre les données présentées.

2. Toute personne physique, qu'elle exploite ou non une entreprise individuelle.

3. Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.3.1 Les dépenses par secteur d'activité

Tableau 18 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

Dépenses	2017-2018	2018-2019	Variation
Rémunération	15 753 848 \$	16 771 230 \$	6,5 %
Fonctionnement	5 346 424 \$	6 184 467 \$	15,7 %
TOTAL	21 100 272 \$	22 955 697 \$	8,8 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 s'élèvent à 22 955 697 \$. La rémunération se chiffre à 16 771 230 \$ et représente 73,1 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 6 184 467 \$, dont une somme de 2 804 235 \$ (45,3 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 25 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 286 458 \$, soit 20,8 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie reçoit des redevances annuelles de 156 233 \$ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 782 913 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et la ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2018-2019, ces revenus ont atteint 2 182 913 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

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

Tableau 19: Coûts de revient pour l'exercice 2018-2019

Processus	Étape du processus	Coût	Dénominateur Volumes considérés	Coût de revient
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 492 110,29 \$	68 798	50,76 \$
	Tenue de l'audience	6 576 421,65 \$	75 753	86,81 \$
	Traitement et expédition d'une décision	6 169 949,81 \$	46 409	132,95 \$
	TOTAL	16 238 481,75 \$		270,52 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	3 200 928,25 \$	141 473	22,63 \$
	Par téléphone	2 926 370,11 \$	986 380	2,97 \$
	Par correspondance	451 434,89 \$	73 219	6,17 \$
	TOTAL	6 578 733,25 \$		
Traitement d'une demande de conciliation		138 482,36 \$	324	427,41 \$

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

Pour l'exercice financier 2018-2019, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 270,52 \$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, 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 ont également été calculés. Ainsi, en 2018-2019, les coûts de revient ont été établis à 22,63 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir, à 2,97 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 6,17 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.

Tableau 20 : Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2016-2017	Coût de revient 2017-2018	Coût de revient 2018-2019
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	53,01 \$	49,91 \$	50,76 \$
	Tenue de l'audience	82,46 \$	83,20 \$	86,81 \$
	Traitement et expédition d'une décision	119,86 \$	124,71 \$	132,95 \$
	TOTAL	255,33 \$	257,83 \$	270,52 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	18,42 \$	19,94 \$	22,63 \$
	Par téléphone	4,14 \$	2,89 \$	2,97 \$
	Par correspondance	6,99 \$	6,46 \$	6,17 \$
Traitement d'une demande de conciliation		1 291,44 \$	266,54 \$	427,41 \$

Le coût de revient pour le traitement d'une demande au tribunal a augmenté de 4,9 % en 2018-2019. Les dépenses reliées aux sous-processus **tenue d'une audience** et **traitement et expédition d'une décision** ont respectivement augmenté de 4,3 % et de 6,6 % en 2018-2019.

En ce qui concerne le traitement d'une demande d'information, en 2018-2019, le coût de revient pour le **service au comptoir** a augmenté de 13,5 %.

Ces augmentations s'expliquent principalement par une hausse des salaires de 1 017 381 \$ en 2018-2019, notamment attribuable au montant forfaitaire et au paiement rétroactif des augmentations salariales des professionnels, ainsi qu'à une restructuration organisationnelle.

Le coût de revient du processus de conciliation a augmenté de 60,4 % en 2018-2019. Le volume de traitement en conciliation a diminué de 62 % en raison d'un volume exceptionnellement élevé en 2017-2018 (852 dossiers traités). Par ailleurs, la mise en place du nouveau processus de conciliation a été repoussée, ce qui a diminué les dépenses de 39 % en 2018-2019, principalement au chapitre des salaires.

4.4 L'utilisation des ressources informationnelles

Les dépenses totales en ressources informationnelles pour l'exercice 2018-2019 se sont élevées à 1 754 400 \$, soit 170 300 \$ de moins que les sommes prévues (-0,9%).

Tableau 21 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2018-2019

Catégorie de coûts	Coûts capitalisables prévus (000 \$) (investissements)	Coûts capitalisables réels (000 \$) (investissements)	Coûts non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses)	Coûts non capitalisables réels (000 \$) (dépenses)
Activités d'encadrement	0	0	39,9	69,9
Activités de continuité	250	288,1	1 884,8	1 684,5
Projets	0	0	0	0
TOTAL	250	288,1	1 924,7	1 754,4

Tableau 22 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

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

Tableau 23 : Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2018-2019

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

5. Les autres exigences

5.1 Le développement durable

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

Activités réalisées au cours de l'exercice

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	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	• Envoi automatisé de documents par courriel – 31 mars 2017 • Réception de documents par courriel – 31 mars 2017 • Dépôt de demandes à partir du site Web – 31 mars 2017 • Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire – 31 mars 2017
Résultats de 2018-2019		

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	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 • Nombre de locations de véhicules par année – réduction de 2 % par année • Location de véhicules hybrides – un tiers des véhicules loués
Résultats de 2018-2019		
• En 2018-2019, 199 210 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, ce qui représente une augmentation de 30 % par rapport à l'exercice précédent (153 752 km). La cible n'est donc pas atteinte. L'augmentation des déplacements est une conséquence du maintien et de l'accroissement des services en région. La presque totalité de l'augmentation a donc servi à assurer les services aux citoyens lors de remplacements, de vacances ou de maladies. Ce kilométrage représente 88 % de l'augmentation totale de la Régie. • En 2018-2019, 150 locations de véhicules ont été enregistrées, ce qui représente une diminution de 10 % par rapport à l'exercice précédent (167 locations). La cible a donc été atteinte. • L'information sur la location de véhicules hybrides n'est pas disponible pour l'exercice financier 2018-2019.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.3 Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental	• Conversion systématique des télécopies en format PDF jointes à un courriel – 100 % • Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT⁴ – 100 %
Résultats de 2018-2019		
• En 2016-2017, la mise en place d'un serveur centralisé a permis la conversion systématique en format PDF des télécopies, ce qui fait que l'impression en version papier de celles-ci n'est plus requise. La cible de 100 % est donc atteinte. • Tous les ordinateurs, portables et écrans répondent aux critères EPEAT. La cible de 100 % est donc atteinte.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	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 postconsommation – 100 %
Résultat de 2018-2019		
• En 2018-2019, 53 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.		

4. EPEAT: Electronic Product Environmental Assessment Tool.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.5 Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable	• Installation de distributeurs d'eau alimentés par le réseau d'aqueduc dans les principaux bureaux – bureaux de Québec et de Montréal • Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle – 100 % • Privilégier le réemploi des biens meubles excédentaires – 100 %

Résultats de 2018-2018

- Les bureaux de Québec et de Montréal sont dotés de distributeurs d'eau alimentés par les réseaux d'aqueduc, ce qui permet de réduire la consommation d'eau embouteillée.
- En 2018-2019, la Régie n'a pas atteint la cible de 100 % d'acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle.
- Lorsque la Régie a dû se défaire de biens meubles excédentaires, elle a toujours privilégié le réemploi.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	1.2.1 Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	• Plans stratégiques – 2014-2017 et 2017-2020

Résultat de 2018-2019

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

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	1.4.1 Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Activité réalisée – participation annuelle
Résultat de 2018-2019		
Un message a été mis en ligne sur le site intranet afin de publiciser la Journée de l'environnement dans l'administration publique le 23 avril 2018 et d'inciter tous les employés à y participer.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	1.4.2 Maintenir et alimenter une section de l'intranet de la Régie du logement consacrée au développement durable	Section mise en ligne – alimentation de façon continue
Résultat de 2018-2019		
Une section de l'intranet de la Régie du logement est consacrée au développement durable. Aucune capsule n'a été ajoutée en 2018-2019.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	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
Résultat de 2018-2019		
• La programmation des Journées de la culture 2018 a été communiquée à l'ensemble du personnel le 25 septembre 2018.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	1.5.2 Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés de la Régie qui partent à la retraite	• Œuvre remise à chaque départ à la retraite
Résultat de 2018-2019		
• La Régie du logement s'est dotée d'un catalogue pour les activités de reconnaissance dans lequel sont incluses des reproductions encadrées d'œuvres d'artistes québécois. Les personnes honorées à l'occasion de cérémonies de reconnaissance peuvent faire le choix d'un cadeau de reconnaissance à partir de ce catalogue.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	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
Résultat de 2018-2019		
Aucune offre de stage n'a été soumise en 2018-2019. Il est cependant à noter que la Régie du logement a embauché en 2018-2019, sans recourir au PDEIPH, deux employés ayant un handicap, soit un employé régulier et un étudiant.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	4.1.2 Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation	Élaboration d'une politique interne de reconnaissance – réalisée au 31 mars 2017
Résultat de 2018-2019		
Les travaux d'élaboration d'une politique interne de reconnaissance ont été reportés.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	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 – réalisée au 31 mars 2017 - Plan de développement des compétences – réalisé au 31 mars 2017
Résultats de 2018-2019		
- Au 31 mars 2019, 51 méthodes de travail avaient été révisées, sur un total 71, ce qui représente 72 % des travaux à réaliser. En ce qui concerne le manual de processus opérationnels, les travaux ont débuté au cours de l'exercice 2018-2019, parallèlement à la révision des méthodes de travail. Le développement Web de l'outil a cependant été reporté à l'exercice 2019-2020. - En ce qui a trait au plan de développement des compétences, les travaux ont été réalisés en 2018-2019 et ont mené à l'élaboration d'une politique sur la gestion des compétences à la Régie du logement.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	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
Résultat de 2018-2019		
Trois programmes de tarifs organisationnels sont offerts aux employés de la Régie du logement depuis le 26 janvier 2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Numéro et texte intégral de l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Numéro et libellé de l'action inscrite dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du logement	Indicateur et cible
Objectif 5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	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 des logements	Information mise en ligne – contenu mis à jour annuellement
Résultat de 2018-2019		
Dans le cadre de la refonte du portail Web de la Régie du logement, une nouvelle section a été créée concernant l'insalubrité. Le nouveau portail a été mis en ligne le 7 décembre 2016.		

Objectifs gouvernementaux non retenus

N°	Objectif gouvernemental non retenu dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
1.3	Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
1.6	Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.1	Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
2.2	Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
2.3	Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.4	Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.5	Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
3.1	Gérer les ressources naturelles de façon efficiente et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
3.2	Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
4.2	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
4.3	Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif

N°	Objectif gouvernemental non retenu dans le Plan d'action de développement durable 2016-2020	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
6.1	Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.2	Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.3	Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
6.4	Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.1	Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.2	Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.1	Améliorer l'efficacité énergétique	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.2	Optimiser la production d'énergies renouvelables au bénéfice de l'ensemble de la société québécoise	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.3	Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement

Retrait d'actions

Action retirée	Raison
Aucune action retirée	

5.2 La politique de financement des services publics

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

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 782 913 \$, alors que les dépenses totales sont de 22 955 697 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019.

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 de deux dixièmes de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

Tableau 24: Revenus autonomes de la Régie du logement

	2017-2018	2018-2019
Revenus exigibles	4 691 798 \$	4 782 913 \$
Photocopies, enregistrements, etc.	27 827 \$	25 985 \$
Loyers de salles	700 \$	400 \$
Autres	(27 \$)	323 \$
TOTAL	4 720 298 \$	4 809 621 \$

Voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la Régie du logement ne tarife pas :

- l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances;
- l'imposition d'un tarif pour le recours au service de conciliation;
- l'imposition d'un tarif pour la comparution;
- la modulation des frais exigibles en fonction du profil du demandeur (personne physique ou personne morale);
- la modulation des frais exigibles en fonction de la somme réclamée.

5.3 L'allègement réglementaire et administratif

Le 20 septembre 2017, le gouvernement a adopté la nouvelle politique gouvernementale : *L'allègement réglementaire et administratif – pour une réglementation intelligente*⁵.

Notamment, en vertu de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, «un ministère ou organisme qui propose d'adopter une nouvelle formalité administrative doit proposer d'en retirer une d'un coût équivalent pour les entreprises⁶».

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

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

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

Par ailleurs, la Régie continue d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Notamment, il est possible à toute personne de consulter en ligne les dossiers judiciaires de la Régie du logement, et ce, sans aucuns frais. Il est en outre possible, pour certains recours, de déposer des demandes en ligne ainsi que d'autres types de documents en lien avec les dossiers judiciaires. 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 de la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

5. Décret 1166-2017 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2018) 150 G.O. II, 31.

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

5.4 L'accès à l'égalité en emploi

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

Tableau 25 : Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2018-2019

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	8	21	35	0

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

Employés réguliers en poste au 31 mars 2019	133
---	-----

5.4.1 Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Tableau 26 : Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2018-2019

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2018-2019	Nombre de membres de minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	TOTAL	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	8	3	0	0	1	4	50,0 %
Occasionnel	21	13	0	1	0	14	66,6 %
Étudiant	35	20	0	0	1	21	60,0 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0,0 %

Note: Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2017-2018 dans le même statut d'emploi.

Tableau 27 : Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Régulier	100,0 %	39,1 %	50,0 %
Occasionnel	62,5 %	66,7 %	66,6 %
Étudiant	51,2 %	64,1 %	60,0 %
Stagiaire	75,0 %	50,0 %	0,0 %

Tableau 28 : Évolution de la présence des membres de groupes cibles (sauf les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	31 mars 2017		31 mars 2018		31 mars 2019	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,7 %
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	13	11,0 %	16	11,8 %	17	12,8 %

Note : La Régie du logement comptait 133 personnes avec le statut régulier (sauf les titulaires d'emplois supérieurs).

Tableau 29 : Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Région	31 mars 2017		31 mars 2018		31 mars 2019	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel
Montréal/ Laval	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition	40	39,6 %	42	38,2 %
Outaouais/ Montréal			3	11,5 %	6	37,5 %
Estrie/ Lanaudière/ Laurentides			0	0,0 %	0	0,0 %
Capitale- Nationale			0	0,0 %	0	0,0 %
Autres régions			0	0,0 %	0	0,0 %

Tableau 30 : Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0,0 %

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

La Régie du logement soumet régulièrement à son personnel d'encadrement la possibilité d'offrir des stages dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce programme en 2018-2019. Au fil des ans, celui-ci a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et de leurs responsabilités avec un franc succès.

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

Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2018 (cohorte 2019)
2	2	0

Tableau 32 : Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1^{er} avril au 31 mars

2016-2017	2017-2018	2018-2019
0	0	0

Tableau 33 : Autres mesures ou actions en 2018-2019 – Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Évaluation ergonomique et adaptation des bureaux à la suite de l'évolution des conditions personnelles	Personnes handicapées	2
Aménagement de bureaux assurant un environnement mieux adapté	Personnes handicapées	2

Il est à noter que la Régie du logement a embauché en 2018-2019, sans recourir au PDEIPH, deux employés ayant un handicap, soit un employé régulier et un étudiant.

5.5 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2018-2019, la Régie a embauché 40 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 63,5 % de l'embauche totale.

Tableau 34: Taux d'embauche des femmes en 2018-2019 selon le statut d'emploi

Embauche	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	8	21	35	0	63
Nombre de femmes embauchées	4	17	19	0	40
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2017-2018	50,0 %	80,9 %	54,3 %	0,0 %	63,5 %

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 62,5 % du personnel d'encadrement, 63,1 % du personnel professionnel, 36,3 % du personnel technicien et 67,4 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 63,9 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2019.

Tableau 35: Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	8	19	11	95	133
Femmes	5	12	4	64	85
Taux de représentativité des femmes	62,5 %	63,1 %	36,3 %	67,4 %	63,9 %

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

La Régie du logement compte plus de 50 employés. Elle s'est dotée, le 27 mars 2017, d'une nouvelle politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. Cette politique n'a pas fait l'objet d'une révision depuis.

La Régie veille auprès des membres de son personnel à l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, laquelle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011.

La Régie est dotée d'un comité permanent sur la langue française, dont les membres se sont rencontrés à une occasion durant l'exercice financier, ainsi que d'un mandataire chargé notamment de veiller à l'application de la Charte de la langue française et de la politique linguistique de la Régie.

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

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

5.7 Le code d'éthique et de déontologie

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

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

Les avocats et les notaires de l'État travaillant pour la Régie du logement sont par ailleurs assujettis au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs.

5.7.1 Le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement

Le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie 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 Internet de la Régie.

Ce code consolide les règles déontologiques applicables aux conciliateurs et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent leurs actions.

Au cours du présent exercice, aucune plainte de nature déontologique n'a été formulée à l'égard des conciliateurs.

5.7.2 Le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

En vertu de la Loi sur la Régie du logement, les régisseurs sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, en vigueur depuis le 7 novembre 2002. 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 2018 et le 31 mars 2019, le Conseil de la justice administrative a reçu 55 plaintes, et 39 plaintes ont été reportées de l'exercice 2017-2018.

Tableau 36: Plaintes traitées par le Conseil de la justice administrative entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

Total des plaintes	Plaintes irrecevables	Plaintes non fondées	Plaintes fondées	Dossiers en traitement
94	59	0	0	35

Commentaires

- Dans le total des 94 plaintes, 55 ont été déposées au cours de l'exercice 2018-2019, alors que 39 dossiers ont été reportés de l'exercice précédent.
- Parmi les 35 dossiers en traitement, 5 ont fait l'objet de comités d'enquête constitués durant la période.

5.8 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

En vue de se conformer à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1), la Régie du logement s'est dotée d'une procédure visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles et a désigné une personne responsable de son application. Ainsi, tous ses employés ou membres qui croient qu'un acte répréhensible a été ou est sur le point d'être commis au sein de la Régie peuvent le divulguer en s'adressant en toute confidentialité à la personne responsable du suivi des divulgations ou en remplissant un formulaire disponible à cette fin.

Au cours de l'exercice 2018-2019, la personne responsable du suivi des divulgations n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles.

5.9 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

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

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

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

Nombre total de demandes reçues	142
--	-----

Les tableaux suivants rendent compte du traitement de ces demandes par la Régie au cours de l'exercice 2018-2019.

Tableau 37 : Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et du délai de traitement

Délai de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	Demandes d'accès		Rectifications (N ^{bre})
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})	
0 à 20 jours	130	0	0
21 à 30 jours	7	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0
TOTAL	139	0	0

Tableau 38 : Nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			
	Demandes d'accès		Rectifications (N ^{bre})	
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})		
Acceptée (entièrement)	77	0	0	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Partiellement acceptée	6	0	0	53 et 57
Refusée (entièrement)	2	0	0	
Autres	54	0	0	Aucun document (art. 1) Frais non payés Désistement
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				3

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

Les membres du comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité se sont réunis à deux occasions au cours de l'exercice financier.

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

6. L'information financière 2018-2019

Rapport de la direction

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

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

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

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

Le président de la Régie du logement,

A blue ink signature, appearing to read 'Patrick Simard', written in a cursive style.

M^e Patrick Simard

Régie du logement

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2019

	2019	2018
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 782 913 \$	4 691 798 \$
Autres	26 708	28 500
	4 809 621 \$	4 720 298 \$
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	16 771 230 \$	15 753 848 \$
Loyers	2 804 235	2 630 765
Transport et communication	1 286 458	726 569
Services professionnels et administratifs	1 431 494	1 273 320
Fournitures et approvisionnements	353 957	405 535
Amortissement des immobilisations corporelles	308 323	310 236
	22 955 697 \$	21 100 273 \$

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

Fonds en fidéicommis (note 3)

Éventualité (note 5)

Régie du logement

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2019

1. Constitution et objet

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

2. Conventions comptables

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

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relativement aux activités de la Régie relevant du programme 7 – Habitation du portefeuille Affaires municipales et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

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

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

Avantages sociaux futurs

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

3. Fonds en fidéicommis

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2019, ces dépôts totalisaient 349 421 \$ (2018 : 286 437 \$).

4. Opération non financière conclue avec un apparenté

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

	2019	2018
Solde reporté au début de l'exercice	(21 \$)	241 018 \$
Redevances de l'exercice	156 233 \$	150 000 \$
Services reçus au cours de l'exercice	(203 673 \$)	(391 039 \$)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(47 461 \$)	(21 \$)

7. Les décisions d'intérêt en 2018-2019

L'accroissement de la superficie d'un logement peut constituer un agrandissement substantiel en vertu de l'article 1959 C.c.Q.

Casavant c. Topo Immobilier 2018 QCRDL 12490

Il s'agit d'une demande d'un locataire afin de s'opposer à un avis d'éviction pour agrandissement de son logement en vertu de l'article 1959 C.c.Q. Il demande également des dommages moraux et punitifs pour harcèlement. Cette demande est entendue conjointement avec celle de trois autres locataires mais des décisions distinctes sont rendues pour chacun d'eux.

Le projet du locateur consiste à réunir des logements pour n'en faire qu'un seul. Quant au logement du locataire, il est envisagé de le réunir à un sous-sol en voie d'être creusé.

L'avocat du locataire fait valoir qu'il n'est pas possible qu'un tel projet soit économiquement rentable. L'avocat du locateur prétend l'inverse. Le tribunal détermine que selon l'article 1959 C.c.Q., il n'a pas à analyser la rentabilité économique du projet de même que les choix financiers effectués en vue de sa réalisation. Il rappelle que la jurisprudence va majoritairement en ce sens. De plus, le fardeau de preuve en matière d'éviction pour agrandissement ou subdivision diffère de celui pour reprise de logement. Dans le premier cas, le locateur doit démontrer sa réelle intention de procéder aux travaux et la légalité du projet. Contrairement à la reprise de logement, il n'a pas à démontrer que ce projet ne constitue pas un prétexte pour parvenir à d'autres fins. Toutefois, la Régie rappelle que les exigences de la bonne foi s'appliquent et qu'en cas de manquement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce, elle pourrait faire droit à une demande d'opposition.

L'avocat du locataire soutient également que les travaux projetés par le locateur ne constituent pas un agrandissement substantiel au sens de l'article 1959 C.c.Q. Or, la Régie est plutôt d'avis que puisque le sous-sol doit être creusé, il y aura accroissement de la superficie, et donc agrandissement du logement.

Pour l'ensemble de ces motifs, la demande d'opposition du locataire de même que ses réclamations pour dommages punitifs et moraux sont rejetées. L'éviction est autorisée et la Régie rappelle que la loi prévoit une indemnité de trois mois de loyer et des frais raisonnables de déménagement au bénéfice du locataire évincé, celui-ci pouvant obtenir des dommages plus élevés si son préjudice est plus important.

La reprise d'un logement et la protection des aînés

Perez c. Levin 2018 QCCQ 5686

La locataire, âgée de 72 ans, se pourvoit devant la Cour du Québec en appel d'une décision de la Régie du logement autorisant les locateurs à reprendre le logement pour leur mère âgée de 72 ans et trois de leurs enfants. Elle allègue que, selon le nouvel article 1959.1 C.c.Q., la reprise doit être exercée pour loger exclusivement une personne âgée de plus de 70 ans, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Or, la Régie adopte une interprétation large et libérale de l'article 1959.1 C.c.Q. Elle estime que bien que la reprise doit bénéficier à une personne âgée de plus de 70 ans, des personnes de moins de 70 ans peuvent en être également bénéficiaires.

La Cour du Québec est du même avis. Les débats et discussions parlementaires portant sur l'article 1959.1 C.c.Q. s'harmonisent bien avec l'interprétation retenue par la Régie. L'objet de la loi et l'intention du législateur sont d'assurer «un équilibre entre la protection des aînés locataires et celle des aînés locateurs ou des aînés parmi leurs proches au bénéfice de qui la loi autorise la reprise de logement.²⁶» (référence omise)

De plus, la Cour ne retient pas l'argument de la locataire selon lequel la Régie ne pouvait interpréter largement une exception prévue à la loi. Les exceptions sont d'interprétation stricte. Toutefois, cela ne signifie pas qu'elles doivent recevoir une interprétation restreinte mais plutôt qu'elles ne s'appliquent qu'aux cas formellement prévus. Or, la Régie n'a pas appliqué les exceptions prévues à l'article 1959.1 C.c.Q. à un cas non prévu. L'appel est rejeté.

Le consentement de la caution à s'engager au-delà du premier terme du bail

Létourneau c. Le Richelieu 2018 QCCQ 5618

Dans cette affaire, la Cour du Québec est appelée à se prononcer sur l'étendue d'un cautionnement consenti au bail ainsi que sur l'obligation du locateur d'informer la caution des renouvellements de celui-ci ainsi que des défauts de paiement des locataires, le cas échéant.

En première instance, la Régie condamne les locataires et la caution au paiement des loyers dus puisqu'une clause, ajoutée au bail type, par le locateur, et insérée au-dessus des signatures des locataires, prévoit qu'ils sont «Solidary responsible as long as the lease is reconducted».

Or, la Cour du Québec rappelle tout d'abord les règles relatives à l'étendue du cautionnement, prévues aux articles 1881, 2335 et 2343 C.c.Q. Au regard de ces dispositions et de la doctrine, la Cour affirme que malgré la présence d'une clause de renouvellement au bail, son libellé et l'endroit où elle est située doivent démontrer sans équivoque que la caution s'est engagée au-delà du premier terme du bail, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Effectivement, la clause insérée au-dessus de la signature des locataires ne milite certes pas en faveur d'un engagement sans équivoque de la caution pour tous les renouvellements du bail. Puisque le cautionnement ne se présume pas, en cas de doute sur l'intention de la caution de s'engager advenant le renouvellement du bail, il faut interpréter la clause en faveur de celle-ci.

Dans un second temps, la Cour mentionne qu'il existe deux courants jurisprudentiels à la Régie en ce qui concerne l'obligation du locateur d'informer la caution du renouvellement du bail. Le premier permet à la caution d'être libérée si elle n'est pas informée du renouvellement du bail. Le second, prévoit le droit de la caution d'être informée mais uniquement dans la mesure où elle en fait la demande. La Cour est d'avis qu'il faut privilégier le courant selon lequel le locateur a l'obligation d'informer la caution puisque dans le cadre d'un renouvellement de bail, des modalités peuvent être modifiées et avoir un impact sur le cautionnement. La caution a tout intérêt à connaître l'étendue de son engagement lui permettant ainsi de faire des vérifications appropriées et de soulever les objections qui pourraient s'imposer. L'appel est accueilli.

L'utilisation d'un recours non fondé peut constituer du harcèlement au sens de l'article 1902 C.c.Q.

Leblanc c. Larose 2018 QCRDL 27834

Le locateur demande la résiliation du bail, l'expulsion des locataires ainsi que recouvrement du loyer dû. Il demande également la résiliation du bail parce que les locataires paient fréquemment leur loyer en retard et en raison de leur comportement. De leur côté, les locataires affirment subir du harcèlement de la part du locateur et réclament

des dommages moraux et punitifs à ce titre. Ils déposent en preuve onze mises en demeure toutes datées de la même journée.

La Régie rappelle que l'article 1902 C.c.Q. prohibe le harcèlement du locateur envers le locataire. Par ailleurs, la Cour d'appel du Québec a déjà statué à l'effet que l'usage d'un recours judiciaire non fondé pouvait être considéré comme du harcèlement.

Or, la Régie constate que le locateur a transmis toutes ses mises en demeure au locataire sans lui laisser le temps de changer de comportement puisque le lendemain, il introduisait son recours devant elle. Elle considère également le fait que la demande avait été signifiée au locataire seulement la veille de l'audience et que la preuve présentée par le locateur en audience était loin de la convaincre du bien-fondé de sa demande. En conséquence, le recours du locateur ainsi que ses mises en demeure constituent du harcèlement. La demande du locateur est rejetée et des dommages moraux et punitifs sont accordés au bénéfice du locataire.

Le fait de confier à un même juge plusieurs dossiers entre les mêmes parties ne peut constituer en soi un motif de récusation

Poirier-Pelletier c. Fortin 2019 QCCQ 1434

La locatrice en appelle d'une décision de la Régie du logement rejetant sa demande en résiliation de bail et accueillant la demande de la locataire en divers dommages. Essentiellement, elle reproche à la juge administrative de ne pas s'être récusée alors qu'elle avait déjà antérieurement rendu une décision concernant les deux parties et portant sur des questions de même nature. La décision de ne pas se récuser constituerait un accroc aux règles de justice naturelle et au devoir de décider en toute impartialité.

La Cour du Québec considère que cette question en est une de gestion et d'administration des règles de procédure, laquelle est au cœur de la compétence du tribunal. En révisant cette décision, la Cour doit donc déterminer si la décision rendue par la Régie était raisonnable et faisait partie des issues acceptables selon les faits et le droit en cause.

La Cour détermine que la juge administrative n'avait pas à se récuser et que sa décision de ne pas le faire était raisonnable.

D'une part, l'appelante n'a présenté qu'une demande de récusation verbale en audience et suite à une remise de la cause, elle n'a pas poursuivi sa démarche. Ce faisant, l'appelante aurait ni plus ni moins renoncé à présenter sa demande de récusation devant la Régie. Elle aurait dû déposer en bonne et due forme telle demande écrite comme le requièrent les règles de procédure applicables.

D'autre part, même si une procédure écrite de récusation avait été déposée, la Cour souligne que le fait que la juge ait rendu une décision antérieure entre les mêmes parties ne fait pas partie des motifs de récusation énumérés aux articles 64 et 65 de la Loi sur la Régie du logement. Il n'existait donc pas, dans ce cas, de crainte raisonnable de partialité.

Enfin, la Cour rappelle que l'appréciation de la valeur probante de la preuve est une prérogative du juge administratif qui a entendu l'affaire. La Cour considère que la juge administrative a procédé à une analyse exhaustive et impartiale de la preuve et des témoignages présentés et qu'aucun point soulevé par l'appelante ne permet de conclure que cette dernière a été influencée par sa première décision ou que son analyse était biaisée. Elle rejette donc l'appel et refuse également la demande du locataire de faire déclarer la procédure de la locatrice abusive.



Annexe I

Application du Règlement sur les critères de fixation de loyer

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

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

Tableau 39 : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2019

Composantes du loyer	2018	2019	ATTENTION Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.
Électricité	-0,9 %	-1,5 %	
Gaz	1,3 %	-1,4 %	
Mazout et autres sources d'énergie	12,3 %	17,9 %	
Frais d'entretien	1,5 %	1,3 %	
Frais de service	1,3 %	1,9 %	
Frais de gestion	0,7 %	0,8 %	
Revenu net	0,4 %	0,4 %	
Dépenses d'immobilisation	2,4 %	2,7 %	

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

De 2013 à 2018, la Régie du logement a accordé une moyenne de 2,8 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été portés au tribunal, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau 40 : Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2013 à 2018

Année	Sans dépenses d'immobilisation						N ^b re de décisions	Taux d'inflation
	Logement chauffé			Logement non chauffé	Ensemble des cas	Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation		
	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%	2 807	1,1%
2016	1,7%	1,1%	-1,9%	1,7%	1,5%	2,4%	1 720	0,7%
2017	1,2%	1,0%	-1,6%	1,4%	1,2%	2,4%	1 126	1,1%
2018	1,0%	1,5%	2,6%	1,4%	1,5%	2,6%	678	1,7%

Note: Les années correspondent à la période de référence pour le calcul de l'augmentation de loyer et non à l'année où le calcul a été effectué. Les pourcentages accordés tiennent compte de l'ensemble des composantes du loyer, y compris les taxes (municipales et scolaires) et les assurances. Toutefois, les résultats sans dépenses d'immobilisation ne tiennent pas compte des dépenses majeures attribuées à l'immeuble ou au logement 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 faciliter une entente sur l'augmentation de loyer, la Régie rend accessible un outil de calcul sur son site Web (www.rdl.gouv.qc.ca). Outre ce formulaire numérique, on peut imprimer à partir du site Web une version PDF du formulaire. Ces outils de calcul simplifiés permettent d'établir l'augmentation du loyer en tenant compte de la variation des taxes municipales et scolaires, des assurances, des améliorations majeures ainsi que de l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble. Le formulaire est également disponible en version papier dans les 25 bureaux et les 3 points de service de la Régie.

Tableau 41 : Exemple de calcul d'augmentation de loyer pour 2019

Exemple de calcul						
Loyer mensuel avant le calcul : 800 \$						
Type de logement	Estimation moyenne d'augmentation de base en %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'augmentation de base	Estimation moyenne d'augmentation de base avec ajout d'une hausse de taxes municipales Exemple : une augmentation de taxes municipales de 5 %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'augmentation des taxes municipales	Nouveau loyer mensuel après calcul de travaux majeurs Exemple : 5 000 \$ investis dans le logement uniquement (2,7 % = 2,25 \$ par tranche de 1 000 \$, donc ajout de 11,25 \$)	Pourcentage d'augmentation après le calcul des taxes et des travaux majeurs
Logement non chauffé	0,5 %	804 \$	1,2 %	810 \$	821 \$	2,6 %
Logement chauffé						
À l'électricité	0,4 %	803 \$	1,1 %	809 \$	820 \$	2,5 %
Au gaz	0,4 %	803 \$	1,1 %	809 \$	820 \$	2,5 %
Au mazout	2,6 %	821 \$	3,3 %	826 \$	837 \$	4,6 %

Note: Les estimations moyennes d'augmentation de base présentées dans la deuxième colonne sont obtenues en utilisant les nouveaux pourcentages applicables en 2019 sur chaque catégorie de dépenses, à partir des cas présentés à la Régie du logement en 2017 et en 2018.

Annexe II

Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2018-2019

Activités du tribunal

Tableau 42: Explication des catégories de mise au rôle

Causes civiles urgentes	Demandes portant notamment sur une ordonnance d'exécution des obligations d'une partie au bail⁷, l'accès au logement, des réparations urgentes et nécessaires, l'opportunité d'une évacuation, l'expulsion d'un occupant sans droit, la cession du bail, la sous-location du logement ou la restitution d'une somme payée en trop. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire, notamment celles impliquant un locataire âgé de 60 ans ou plus. Causes pouvant soulever des risques pour la santé ou la sécurité d'une personne.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que ceux les faisant entrer dans la catégorie des causes civiles urgentes ou de non-paiement du loyer. Demandes relatives notamment à une diminution de loyer, à l'autorisation de déposer le loyer, à l'annulation du bail, à l'autorisation de relouer à la suite d'une reprise de logement ou d'une éviction ainsi qu'à la validité du bail, d'une clause du bail ou d'un avis. Demandes correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex.: dommages-intérêts, dommages punitifs, remboursement de dépenses, indemnité de relocation, etc.). Demandes impliquant des parties qui n'occupent plus le logement ou qui ne sont plus locataires, que ce soit au moment du dépôt de la demande ou après un changement survenu en cours d'instance.
Non-paiement du loyer	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

7. 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 pour la sécurité des occupants, la demande est placée dans cette catégorie.

Tableau 43 : Demandes introduites et relancées

Catégorie	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Fixation et révision	4 165	4 144	5 170
Non-paiement du loyer	41 020	41 581	41 579
Causes civiles	21 199	23 301	22 049
TOTAL	66 384	69 026	68 798
Variation	- 1,2 %	4,0 %	- 0,3 %

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 44 : Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Causes introduites par les propriétaires	3 967	3 906	4 951
Causes introduites par les locataires	92	92	143
Causes relancées	26	23	16
TOTAL	4 085	4 021	5 110
Variation	- 24,0 %	- 1,6 %	27,1 %

Tableau 45: Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Causes introduites par les propriétaires	33	80	28
Causes introduites par les locataires	47	43	31
Causes relancées	0	0	1
TOTAL	80	123	60
Variation	1,3%	53,8%	-51,2%

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

Non-paiement du loyer	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Recouvrement-résiliation	32 110	31 610	30 041
Résiliation pour retards fréquents	7 150	8 354	9 890
Causes relancées	1 760	1 617	1 648
TOTAL	41 020	41 581	41 579
Variation	0,0%	1,4%	0,0%

Tableau 47 : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Causes introduites par les propriétaires	12 565	14 003	12 935
Demandes liées au déguerpissement	3 182	2 763	2 157
Résiliation de bail pour autre motif	3 945	4 765	4 778
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 325	1 517	1 228
Rétractation d'une décision	484	484	563
Reprise du logement	807	898	1 061
Dommages-intérêts	758	788	818
Expulsion après échéance du bail	311	384	438
Ordonnances	366	390	420
Autorisation de convertir en copropriété divisée	126	80	101
Aliénation d'un ensemble immobilier	7	9	10
Recours propres aux logements à loyer modique	9	6	3
Travaux majeurs (autorisation)	33	30	33
Autres recours	1 212	1 889	1 325
Causes introduites par les locataires	8 052	8 674	8 464
Résiliation de bail	783	749	638
Diminution de loyer	1 250	1 407	1 350
Dommages punitifs	543	540	631
Autres dommages-intérêts	826	879	911
Rétractation d'une décision	2 140	2 203	2 250
Autorisation de déposer le loyer	160	201	183
Restitution d'une somme due	202	179	215
Ordonnances	345	396	429
Recours entre colocataires	90	57	80
Recours propres aux logements à loyer modique	93	81	65
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	32	53	53
Autres recours	1 588	1 929	1 659
Causes relancées	582	624	650
TOTAL	21 199	23 301	22 049
Variation	2,3%	9,9%	- 5,4%

Tableau 48 : Audiences tenues

Audiences tenues		2016-2017	2017-2018	2018-2019
Audiences ordinaires	Fixation	4 451	4 410	4 628
	Révision	121	78	120
	Non-paiement du loyer	39 943	39 863	39 677
	Causes civiles	25 530	28 187	29 522
SOUS-TOTAL		70 045	72 538	73 947
Audiences en visioconférence	Fixation	2	14	8
	Révision	0	0	4
	Non-paiement du loyer	733	833	1 087
	Causes civiles	408	453	707
SOUS-TOTAL		1 143	1 300	1 806
TOTAL DES AUDIENCES TENUES		71 188	73 838	75 753

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

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

Type de cause		2016-2017	2017-2018	2018-2019
Fixation et révision	Semaines	39,5	41,7	45,8
	Mois	9,1	9,6	10,5
Non-paiement du loyer	Semaines	6,9	6,5	6,8
	Mois	1,6	1,5	1,6
Causes civiles urgentes	Semaines	7,3	7,5	8,0
	Mois	1,7	1,7	1,8
Causes civiles prioritaires	Semaines	67,1	62,8	49,7
	Mois	15,4	14,5	11,4
Causes civiles générales	Semaines	83,4	64,6	61,1
	Mois	19,2	14,9	14,1
Toutes causes confondues		5,5	4,9	4,5

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

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

Catégorie	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Fixation et révision	12,8	12,9	11,1
Non-paiement du loyer	3,0	2,9	2,8
Causes civiles	20,3	17,7	16,3
Toutes catégories de causes confondues	8,4	7,6	7,3

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

Tableau 51 : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2017	31 mars 2018	31 mars 2019
Fixation et révision	4 016	3 017	3 749
Non-paiement du loyer	6 617	6 005	5 921
Causes civiles	22 589	20 816	17 289
TOTAL	33 222	29 838	26 959

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 52 : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

Demandes en attente – Fixation et révision	31 mars 2017	31 mars 2018	31 mars 2019
Moins de 1 an	2 794	2 256	3 132
De 1 à 2 ans	880	400	413
Plus de 2 ans	342	361	204
TOTAL	4 016	3 017	3 749

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

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2017	31 mars 2018	31 mars 2019
Moins de 1 an	6 409	5 996	5 909
De 1 à 2 ans	202	9	12
Plus de 2 ans	6	0	0
TOTAL	6 617	6 005	5 921

Tableau 54: Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente – Causes civiles	31 mars 2017	31 mars 2018	31 mars 2019	Variation
Moins de 1 an	14 757	15 577	14 313	-8,1 %
De 1 à 2 ans	7 348	5 173	2 950	-43,0 %
Plus de 2 ans	484	66	26	-60,6 %
TOTAL	22 589	20 816	17 289	-16,9 %

Tableau 55: Taux de variation de l'inventaire

Taux de variation de l'inventaire	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	104,3 %	103,0 %	105,5 %

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

Tableau 56: Conclusion des audiences

Type de conclusion	2016-2017	2017-2018	2018-2019
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	43 832	45 409	45 228
Ententes à l'audience	2 653	2 869	2 987
Désistements à l'audience	2 962	3 225	3 209
Suspensions à l'audience	85	72	64
Remises	10 670	11 104	11 873
Ajournements	2 988	2 445	3 563
Causes rayées	7 025	7 266	7 338
Remises <i>sine die</i>	973	895	1 424
Conférences préparatoires tenues	ND	553	67
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	71 188	73 838	75 753
Pourcentage de remises et d'ajournements	19,2	18,3	20,4
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,7	3,9	3,9
Avant l'audience			
Désistements avant audience	9 588	10 535	10 646
Ententes avant audience	601	672	666
Demandes suspendues	1 109	1 080	1 089
Décisions rendues	7	9	2
TOTAL – Demandes traitées avant audience	11 305	12 296	12 403

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 57: Nombre de décisions rendues

Type de cause	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Fixation	2 516	2 436	1 684
Révision	95	59	94
Non-paiement du loyer	26 861	26 645	26 771
Causes civiles	16 054	16 719	17 860
TOTAL	45 526	45 859	46 409

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

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

Type de cause	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Fixation et révision	56	44	52
Non-paiement du loyer	10	11	12
Causes civiles	24	25	27

Tableau 59: Nombre de demandes réglées en conciliation

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Demandes réglées en conciliation	87	174	174
Variation	6%	100%	0%

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

ACTIVITÉS D'INFORMATION

Tableau 60 : Nombre de réponses par type de canal

Canal	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Téléphone	641 902	784 243	986 380
Site Web	ND	2 190 595	2 604 406
Entrevues et visites à l'accueil	139 545	139 993	141 473
TOTAL	ND	3 114 831	3 732 259

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

Tableau 61 : Nombre d'appels traités par téléphone

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Préposés de la Régie du logement	238 856	201 390	160 615
Préposés de Services Québec	12 718	19 308	18 122
Système de réponse vocale interactive	390 328	563 545	807 643
TOTAL	641 902	784 243	986 380

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

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

Délais moyens	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Attente pour une entrevue (en minutes)	7	7	9
Durée d'une entrevue (en minutes)	19	19	18

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

Annexe III

Liste des lois et règlements d'application

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

- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1)
- Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11)
- Code de procédure civile (RLRQ, c. C-25.01)
- Loi encadrant le cannabis (RLRQ, c. C-5.3)
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, c. C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (RLRQ, c. B-1)
- Loi sur la justice administrative (RLRQ, c. J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, c. Q-2)
- Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, c. L-6.2)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, c. S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, c. S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, c. S-8, r. 3)
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1, r. 1)
- Code de sécurité (RLRQ, c. B-1.1, r. 3)

- Règlements municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1, r. 3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2)
- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, c. S-4.2, r. 0.01)
- Loi d'interprétation (RLRQ, c. I-16)

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

- Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement (RLRQ c. R-8.1, r.0.1)
- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 1)
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (RLRQ, c. R-8.1, r. 2)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, c. R-8.1, r. 3)
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (RLRQ, c. R-8.1, r. 4)
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 5)
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 5.1)
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (RLRQ, c. R-8.1, r. 6)

Annexe IV

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en 2018-2019

Régisseurs			Président
Alain, Sophie	Gagnier, André	Marois, Mélanie	Simard, Patrick
Barbe, Richard	Gascon, Jocelyne	Moffatt, Éric Luc ¹	Vice-président
Béliveau, Lucie	Gauthier, Jean	Monty, André	Adam, Serge
Bouchard, Chantale	Gélinas, Lise	Morin, Brigitte	Greffiers spéciaux
Boucher, Linda	Gilbert, Daniel	Morisset, Philippe	Bousquet, Nathalie
Champeval, Camille	Gravel, Jocelyne	Normand, Isabelle ¹	Croteau, Stella
Charbonneau, Ronald	Guay, Robin-Martial	Novello, Claudine ¹	Des Rosiers, Grégor
Choinière, Gabrielle	Jodoin, Francine ¹	Robins, Ross	Dorais, Sophie
De Palma, Luce ¹	Laflamme, Daniel ¹	Sabourin, Lucie	Marchand, Édith
Deland, Danielle	Lambert, Sylvie	Santirossi, Marie Louisa ¹	Memmi, Jennifer
Dion, Amélie	Landry, Marc	Talbot, Manon	
Duschesneau, Bernard	Laverdure, Anne A.	Trudeau, Marilyne	
Forest, Marc C.	Lavigne, Marc ¹		
Forget, Anne-Marie	Leclerc, Micheline ¹		
Fortin, Louise	Marcil, Marie-Ève		

1. Membre du Bureau de révision.

Annexe V

Liste des bureaux de la Régie du logement

BAIE-COMEAU

1^{er} étage, bureau 1.810
625, boulevard Lafèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

2^e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

1^{er} étage, bureau 1.05
96, montée de Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU

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

GRANBY

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

JOLIETTE

1^{er} étage, bureau 160
430, rue De Lanaudière
Joliette (Québec) J6E 7X1

LAVAL

2^e étage
1434, boulevard Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7V 4B5

LONGUEUIL

Édifice Montval, rez-de-chaussée
201, place Charles-Le Moyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville

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

MONTRÉAL – Village olympique

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

QUÉBEC

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

RIMOUSKI

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

RIVIÈRE-DU-LOUP

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

ROBERVAL

2^e étage, bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA

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

SAGUENAY

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

SAINT-HYACINTHE

Galeries Saint-Hyacinthe
Entrée 1, bureau 2540
3225, avenue Cusson
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

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

SAINT-JÉRÔME

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

SEPT-ÎLES

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

SHAWINIGAN

Bureau RC-02
212, 6^e rue de la Pointe
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE

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

TROIS-RIVIÈRES

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

VAL-D'OR

Bureau 103
595, 6^e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

VALLEYFIELD

Bureau 1.20
151, rue Salaberry
Salaberry-de-Valleyfield (Québec)
J6T 2H8

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

Les autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information

MATANE

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

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

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

THETFORD MINES

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

SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

www.rdl.gouv.qc.ca

ADRESSE POSTALE

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

Seule cette adresse doit être utilisée pour envoyer du courrier.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

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

NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR

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

Annexe VI

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Préambule

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

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

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

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

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

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

Section I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.
6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle. Il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.
7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.
8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.
10. Le membre du personnel qui, dans l'exercice de ses fonctions, doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci doit en informer son supérieur immédiat.

Section II

Dispositions propres aux préposés aux renseignements

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

Section III

Disposition finale

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

Annexe VII

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

(chapitre R-8.1, a. 8 et 108, par. 6)

Section I

Dispositions générales

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

Section II

Devoirs des régisseurs

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
 - 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;
 - 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

Section III

Dispositions particulières applicables au régisseur à temps partiel et au greffier spécial

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

Section IV

Dispositions finales

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

Annexe VIII

Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

(chapitre R-8.1, a. 10.1)

Section I

Dispositions générales

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs de la Régie 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.

Section II

Valeurs

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.

Section III

Règles déontologiques

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel.
§1. Indépendance et autonomie professionnelles
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.
§2. Impartialité
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.
§3. Neutralité
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.

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 vouée à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties.

§4. Confidentialité

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.

§5. Compétences et aptitudes

9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

§6. Conflit d'intérêts

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.
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.
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 la Régie.

§7. Équité et qualité procédurales

13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs.
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation.
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent s'en retirer ou y mettre fin.
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.
17. Le conciliateur s'assure du consentement 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.

SECTION IV

DISPOSITION FINALE

18. Le présent code entre en vigueur le 15^e jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.



**Régie
du logement**

Québec

