



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

CINQUIÈME SESSION

TRENTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

---

Commission permanente des affaires sociales

Examen des orientations, des activités  
et de la gestion de la Régie du logement

Le mardi 27 novembre 1984 - No 3

Président : M. Richard Guay

---

QUÉBEC

Table des matières

Régie du logement	
M. Jean-Guy Houde	CAS-45
Qualifications des régisseurs	CAS-53
La conciliation	CAS-54
Hausses de loyer	CAS-54
Délais	CAS-56
Traitement des clients	CAS-56
Listes noires des locataires	CAS-60
Économies réalisées	CAS-61
Personnel de la régie	CAS-62
Les personnes âgées	CAS-66
Services en d'autres langues	CAS-68
Listes noires des locataires (suite)	CAS-72

Intervenants

Mme Thérèse Lavoie-Roux, présidente

M. Robert Middlemiss

M. Patrice Laplante

M. Henri Le May

\* Mme Nicole Archambault, Régie du logement

\* M. Jacques Pelletier, idem

\* Mme Lyse Frenette, idem

\* Mme Esther Malo, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Le mardi 27 novembre 1984

Examen des orientations, des activités  
et de la gestion de la Régie du logement

(Dix heures douze minutes)

Note de l'éditeur

La commission permanente des affaires sociales s'est réunie à 10 h 12, sous la présidence de Mme Thérèse Lavoie-Roux, députée de L'Acadie, présidente de ladite commission.

Après avoir rappelé le contenu de l'article 286 des règles de procédure de l'Assemblée nationale, la présidente a fait part aux membres présents qu'une demande lui avait été faite de reporter l'audition de la Régie du logement après la période des affaires courantes à l'Assemblée nationale, en raison d'une réunion spéciale des députés de l'aile parlementaire du parti ministériel. La commission a donc suspendu ses travaux. Des difficultés techniques indépendantes de notre volonté nous ont empêchés d'enregistrer les propos tenus durant cette très courte réunion. Nous nous en excusons.

(Suspension de la séance à 10 h 14)

(Reprise à 16 heures)

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** À l'ordre, s'il vous plaît!

Nous nous réunissons de nouveau non pas pour continuer, mais simplement pour commencer l'audition qui avait été prévue de la Régie du logement. Avant de demander à nos invités de faire leur présentation, je vais simplement constater le quorum qui est abondant. Nous sommes sept si je sais bien compter. Je vais nommer les membres: M. Beaumier (Nicolet), Mme Bélanger (Mégantic-Compton), MM. Bissonnet (Jeanne-Mance), Blouin (Rousseau), Boucher (Rivière-du-Loup), Gravel (Limoilou), Lavigne (Beauharnois), Mme Lavoie-Roux (L'Acadie), MM. Leduc (Fabre), Martel (Richelieu), Middlemiss (Pontiac), Paradis (Brome-Missisquoi), Paré (Shefford), Pratt (Marie-Victorin), Rochefort (Gouin) et Sirros (Laurier).

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**La Secrétaire:** Oui, M. Blouin (Rousseau) est remplacé par M. Laplante (Bourassa), M. Lavigne (Beauharnois) par M. Le May (Gaspé) et M. Rochefort (Gouin) par Mme Lachapelle (Dorion).

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):**

Parfait. Je vais simplement rappeler le mandat de la commission qui est d'examiner les orientations, les activités et la gestion de la Régie du logement. Nous allons immédiatement procéder à l'audition de la Régie du logement. Bonjour, M. le président; bonjour, mesdames et messieurs.

**M. Houde (Jean-Guy):** Bonjour, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Je vais vous nommer pour l'enregistrement des débats, c'est plus simple. M. Jean-Guy Houde, président; Me Nicole Archambault, vice-présidente; Me Esther Malo, secrétaire de la régie; Mme Lucienne Desjardins, directrice de la planification et de la recherche; M. Jacques Pelletier, responsable de la conciliation; M. Pierre Veilleux, directeur des opérations régionales, et M. Benoît de Margerie, directeur des communications.

M. le président si vous voulez procéder immédiatement à votre présentation et, après cela, les membres poseront les questions qu'ils jugent nécessaires.

**Régie du logement****M. Jean-Guy Houde**

**M. Houde (Jean-Guy):** Merci, Mme la Présidente.

J'ai remis à la secrétaire de la commission des copies de la présentation que je compte faire, présumant que la distribution en a été faite. Si vous me le permettez, même si c'est un peu monotone pour la commission, je vais essayer de m'en tenir au texte parce qu'on a essayé dans une certaine mesure d'y mettre des éléments d'information qui pourraient être utiles, du moins on le verra, pour la discussion.

Je vous remercie de nous écouter, Mme la Présidente, et ces remerciements s'adressent aussi aux membres de la commission.

Comme chacun le sait, la régie a vu le jour en 1980 à la suite d'un réaménagement en profondeur des lois concernant le logement locatif. La Commission des loyers, qui la précédait, possédait des pouvoirs dans des matières comme la fixation et la diminution de loyer, la résiliation de bail,

l'éviction et la reprise de possession, ceci dans certains cas concurrentement avec la Cour provinciale, mais non celui de sanctionner les droits et obligations découlant de liens entre locateurs et locataires, ce qui est prévu par le Code civil, généralement parlant. Ce dernier champ de compétence appartenait, dans les limites de sa juridiction, à la Cour provinciale.

Le livre blanc sur les relations entre locateurs et locataires de 1977 proposait d'unifier les règles de droit régissant ces relations en un ensemble de dispositions claires et cohérentes pour promouvoir une plus grande harmonie entre les parties. Il proposait aussi de créer un organisme quasi judiciaire indépendant de la structure des tribunaux, possédant une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel, habilité non seulement à trancher les litiges, mais aussi à informer les citoyens sur leurs droits et à concilier les parties. Cet organisme, devenu la Régie du logement, est chargé également de veiller au respect d'un ensemble de mesures visant à assurer la conservation des logements.

Qu'est-il advenu de la Régie du logement depuis? Comment s'est-elle acquittée d'un mandat qui se voulait généreux à l'égard des citoyens, de façon à leur procurer, notamment, des recours simples, efficaces et rapides à l'aide d'un tribunal facile d'accès? A-t-elle su, peut-on s'interroger à bon droit, répondre aux attentes qui lui ont donné naissance? Qu'en est-il de la qualité du service effectivement rendu aux citoyens? À ces questions, se greffe celle de savoir si elle emploie ses ressources au meilleur escient et si sa feuille de route, au plan de la gestion, est satisfaisante.

Qu'est-il advenu? Pour répondre à ces questions, il n'est sans doute pas opportun et probablement inutile, compte tenu de la connaissance des membres de cette commission, de retracer en détail l'évolution de la régie, encore récente. Chacun sait que, dès le départ, elle a été saisie d'une véritable avalanche de demandes, 125 000 en 1981 seulement, portant sur la fixation de loyer, la gamme des recours civils prévus par la loi et plus de 40 000 causes de réajustement de loyer logées en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale. Alors qu'elle se mettait à peine sur pied, la régie, il faut en convenir, n'était pas encore en mesure de suffire à la tâche. Les délais se sont allongés parfois dramatiquement et les causes en attente ont atteint un sommet de 90 000 après 18 mois de fonctionnement. Ses pouvoirs ont aussi été contestés devant les tribunaux jusqu'à ce que la Cour suprême confirme leur validité en 1983.

La régie a, par conséquent, été confrontée en quelques mois à des difficultés

qui ne pouvaient se résorber à court terme, d'autant plus qu'elle devait composer avec les contraintes propres à un tribunal. Elle a, néanmoins, réussi, pendant cette période difficile, à mettre sur pied une organisation inspirée des objectifs de la loi qui devait permettre de rétablir progressivement la situation.

Que la régie se soit ensuite montrée en mesure de le faire ressort des constatations suivantes: d'avril à décembre 1982, les causes en attente ont décliné de 90 000 à 33 000 et il n'en reste plus que 20 000 présentement, ce qui représente une accumulation normale pour ce temps de l'année; pour ce qui est plus particulièrement des causes civiles, dont le non-paiement de loyer, le volume en attente se maintient aux environs de 10 000 à 11 000, soit deux à trois mois d'accumulation seulement, puisqu'elles n'entrent à la régie qu'au rythme mensuel de 4500 à 5000; au plan du recouvrement de loyer, la régie émet maintenant un avis d'audition dès la demande pour éviter que les arrérages ne fassent toujours obstacle à un règlement éventuel; alors que moins de cinquante demandes de fixation avaient pu être traitées en octobre 1981, c'est aujourd'hui, en octobre 1984, les quatre cinquièmes qui le sont; hormis un petit nombre de cas en litige devant d'autres instances, la régie a disposé entièrement des demandes relatives à la Loi sur la fiscalité municipale.

Ces résultats ont exigé que la régie traite 138 000 demandes en 1982 - on pourrait dire causes - et près de 100 000 en 1983, et qu'elle tienne plus de 150 000 auditions pour y parvenir. Les demandes qui ne se rendent pas à terme doivent, néanmoins, être enregistrées, inscrites et le plus souvent consignées sur un rôle. Au total, le redressement opéré explique sans doute pourquoi une association de propriétaires - c'était CORPIQ - révélait récemment que les trois quarts de ses membres acceptaient maintenant la régie et que les délais n'étaient plus en cause.

La régie a accompli cette tâche non seulement sans ressources accrues, mais aussi en satisfaisant pleinement aux compressions exigées d'elle et en réallouant des fonds importants pour autofinancer des développements essentiels à son service. En 1980-1981, il en avait coûté 9 300 000 \$, à la Commission des loyers et à la régie qui lui avait succédé en octobre, pour opérer. En 1984-1985, les dépenses se situeront à peine entre 10 000 000 \$ et 10 500 000 \$. En dollars constants de 1980, il s'agit d'une diminution et, sur cette base, le coût d'une demande est même provisoirement tombé de moitié (120 \$ à 60 \$) entre ces deux années 1980-1981 et 1982-1983, en raison du volume massif traité sans nouvelles ressources. L'évolution des effectifs est également

éloquentes: d'environ 460 postes (ou équivalents) autorisés en 1981, la régie n'en utilise guère plus que 330 présentement, réguliers et occasionnels. En termes de coûts-bénéfices, le progrès est appréciable.

Des améliorations prioritaires. Les économies réalisées ont permis à la régie, d'une part, de satisfaire à des compressions de 1 300 000 \$ en trois ans et de consacrer une somme équivalente pour améliorer son service et le rendre efficace dont, notamment: la hausse de son enveloppe de régisseur (24 à 39) présentement, il y en a 31 et huit régisseurs dont le mandat se terminera bientôt qui sont en voie d'être remplacés par ce que nous appelons des régisseurs permanents, ce qui fait 39 d'une façon ou de l'autre - pour adapter sa capacité d'audition au rythme des demandes, en plus de quelques régisseurs à temps partiel pour satisfaire aux besoins de régions éloignées: le coût supplémentaire absorbé est de 700 000 \$ par année.

La mise en place d'un système informatisé de traitement des demandes à la fine pointe des développements de la bureautique et de ce que font les services de l'État dans leur ensemble, sans lequel aucun réaménagement n'aurait été possible: 350 000 \$ annuellement. Je crois que nous sommes les premiers, Mme la Présidente, à implanter un véritable système de bureautique au gouvernement, c'est-à-dire d'informatisation axée vers le service. Il ne coûte en soi, pour l'équipement, que 250 000 \$ annuellement et a l'avantage d'exiger très peu de ressources pour le faire fonctionner, même si c'est un système, en temps réel, qui possède une capacité énorme. Je crois comprendre que le ministère de la Justice lui-même veut s'engager dans cette voie maintenant. Nous avons quelques années d'avance sur ce plan.

L'implantation dans la région de Montréal d'abord, puis à Québec en décembre d'un service téléphonique susceptible de répondre jusqu'à 2000 et, en période de pointe, jusqu'à 2500 appels par jour - à raison de 90% du premier coup, ce qui est exceptionnel - ce qui double et triple même parfois le volume des réponses antérieures. Cela coûtera 250 000 \$ par année.

Au rythme actuel, en plus de recevoir les demandes, c'est à 1 000 000 de demandes de renseignements que la régie pourrait être appelée à répondre en 1985. L'usage de son service téléphonique est déjà si intensif que le nombre d'appels pourrait atteindre le demi-million, en plus de 250 000 visites dans les bureaux et de 250 000 appels dans les autres régions. Cette information individualisée, dont une aide pour rédiger les demandes, tend à devenir la marque de commerce de la régie. En plus, la régie a pu réussir à dégager un certain nombre de postes pour étendre à ses principaux bureaux,

à compter de 1985, le service de conciliation qu'elle offre présentement sur une base limitée. On peut, d'ailleurs, ajouter à l'autofinancement réalisé par la régie les quelque 200 000 \$ que cet effort représente.

Si on additionne tout ça, ça fait presque 3 000 000 \$ en trois ans sur un budget de 10 000 000 \$ et presque le tiers de nos postes, tout ça avec un volume massif de quelques centaines de milliers de demandes, avec des demandes de renseignements qui approchent le million par année et avec 33 bureaux déconcentrés, ce qui exige aussi des efforts considérables.

Pour réaliser ces priorités, la régie a d'abord réduit le poids de son siège social dans ses dépenses administratives. Les effectifs de ce dernier sont passés de 82 à 63 entre 1982 et 1984, soit une baisse de 26%, alors que ceux des régions n'ont diminué que de 10% en s'appuyant sur la bureautique. Le recours au personnel occasionnel s'est aussi vu réduit de 47% durant la même période. De fait, si on exclut l'informatique qui, dans la réalité, fait partie des opérations et est même au coeur de celles-ci, le siège social de la régie ne compte plus que 47 personnes. Celles-ci assurent la coordination d'ensemble, mais font aussi partie du dispositif visant un meilleur service. Les avocats, par exemple, entendent maintenant des causes de fixation à titre de greffiers spéciaux et la Direction des communications déploie de plus en plus ses efforts sur le terrain lui-même.

Parlons maintenant de la nature de la régie, qui n'est pas souvent complètement comprise. Malgré ses acquis et, disons-le, sa performance, il est sans doute illusoire de penser que la régie s'est complètement départie de cette perception de lourdeur et d'enlèvement associée à son démarrage. Elle est d'évidence mieux acceptée, mais les contraintes inhérentes à son rôle ne semblent pas toujours comprises. On s'attend, en effet, d'une régie, le plus souvent, qu'elle assume un mandat d'intervention et de régulation dans un secteur délimité ou encore qu'elle mette en oeuvre une politique ou une loi dans un contexte précis, mais non pas à ce qu'elle tranche les litiges entre les citoyens à la manière d'un tribunal. Or, en dépit de son appellation, la régie joue d'abord cette fonction qui lui fait nécessairement l'obligation, en tout temps, de préserver sa neutralité sans laquelle elle ne saurait paraître rendre justice, et non seulement la rendre.

La nature judiciaire de la régie, et ses exigences inévitablement prédominantes - car on ne peut compromettre la justice ou ce n'en est plus - ne sont donc pas sans impact sur les services qu'elle rend. Si, par exemple, en informant ou en conciliant, elle laisse entendre d'une voix ce qu'elle ne retient plus ensuite de l'autre lors d'un arbitrage ou

d'une décision, sa compétence, bien sûr, mais, par voie de contrecoup, son impartialité même peuvent être mises en cause, sans parler de sa cohérence. Il lui faut aider des parties, les deux le cas échéant, qui, tout en ne s'entendant pas, doivent conserver le sentiment que la même régie tranchera leur débat de façon juste le moment venu. Son mandat, dans un souci d'accessibilité en même temps qu'une préoccupation de justice, lui fait l'obligation de s'impliquer et de se réserver tout à la fois, et la régie doit réaliser un équilibre particulièrement délicat entre sa mission d'aide, sans préjudice pour quiconque, et celle d'arbitre juste et impartial.

L'exercice d'un rôle judiciaire n'est pas, non plus, compatible à tous égards avec la satisfaction des citoyens qui y font appel. On peut diminuer les ennuis, réduire le formalisme, alléger les frustrations, mais on ne peut garantir une décision favorable. Un litige oppose deux parties dont le dénouement n'est, somme toute, satisfaisant qu'à l'une d'elles et le simple fait de rendre près de 100 000 décisions, comme la régie l'a fait en 1982, peut signifier qu'un nombre considérable de personnes s'estiment plus ou moins lésées par la conclusion d'un débat, celui de locateur-locataire, dont la vigueur témoigne souvent de la fermeté des oppositions. Qu'il en résulte de l'insatisfaction paraît une conclusion assez naturelle dans le cas d'un tribunal usuel, mais ne le semble pas tout à fait autant pour la régie de la façon dont on l'interpelle parfois en lui demandant des comptes sur ce qu'elle décide. Ses contraintes n'en sont pas moindres et, sur le plan judiciaire strict, le président lui-même ne peut qu'exercer une autorité morale.

(16 h 15)

Parlons maintenant de la préoccupation du service. La régie ne peut pas échapper aux exigences qui lui sont propres, comme tribunal, mais elle ne veut pas, non plus, se soustraire à son obligation d'accessibilité. Non seulement la loi le lui demande-t-elle sous diverses formes, mais cette idée-force est en quelque sorte à l'origine même de sa constitution. Elle s'en acquitte donc, particulièrement, par l'information qu'elle dispense à grande échelle, par l'assistance concrète qu'elle donne aux citoyens qui s'adressent à elle et par le secours équitable et impartial que la loi demande aux régisseurs d'accorder aux parties. Les personnes qui en doutent devraient suivre le cheminement d'une demande, même si beaucoup reste à faire.

Le service, comme on l'a déjà dit du civisme, c'est une foule de petites choses en plus, a priori, de l'efficacité. C'est peut-être, avant tout, une question d'attitude, d'ouverture, de réponse aux besoins tels qu'ils sont et non pas tels qu'on voudrait

qu'ils soient. La régie a placé cette préoccupation de service au premier rang de ses priorités et a pris un ensemble de mesures concrètes d'amélioration que l'on peut regrouper sous trois objectifs: assurer un accès facile aux services offerts et bien recevoir qui s'y rend; donner un service de qualité au plan du contenu, dans sa pertinence comme dans l'exactitude des renseignements donnés; donner un service de qualité dans sa forme ou, si l'on veut, la façon de le rendre.

Ces mesures prises collectivement représentent le plan d'humanisation des services déposé devant la commission, que la régie s'est donné en 1983 en réponse à une volonté gouvernementale clairement exprimée qui est en voie de se réaliser. Les mesures prises vont de l'accessibilité physique et téléphonique à une meilleure distribution des services, en passant par l'aménagement des heures d'ouverture, les attitudes et la mise à jour des connaissances et le contenu de l'information diffusée par la régie.

Les moyens employés comprennent: la conclusion avec les services concernés d'un protocole d'aménagement des espaces destinés au public dans le but de les rendre confortables et de leur donner une atmosphère agréable et accueillante; la disponibilité d'un guide représentant pour les proposés à la clientèle un instrument efficace de référence sur l'information à dispenser dont la qualité et la diligence à la transmettre en dépend (le guide comprend aussi des références à d'autres services gouvernementaux de sorte qu'un citoyen puisse se retrouver); la mise en place d'un programme continu d'amélioration des connaissances juridiques, mais aussi humaines des proposés de la régie pour développer, en faisant appel à l'expérience du secteur privé, les attitudes et les habiletés nécessaires à une bonne communication et à des relations bénéfiques à la clientèle tout en permettant de désamorcer l'agressivité et les conflits qui se présentent; l'administration d'un programme de formation sur les techniques de communication par téléphone d'une importance particulière à la régie. L'emploi de ces techniques, lié à la présence d'un guide et à celle d'un accès immédiat au dossier de l'appelant (bureautique) est en voie de transformer de fond en comble la disponibilité et l'efficacité du service au téléphone. Mme la Présidente, le seul guide a exigé des centaines et des centaines d'heures d'effort parce que cela couvre, dans un volume très facilement accessible, mais très considérable, l'ensemble des préoccupations que les gens peuvent avoir. Cela peut être la présence d'animaux comme un problème très sérieux d'expulsion. Il y a des centaines de fiches qui couvrent des milliers de sujets, finalement. J'aurais aimé l'avoir ici, je crois qu'on ne l'a pas. En tout

cas, on vous le montrera tout à l'heure.

La régie a, de plus, commencé à mettre en place ce qui se veut un service de conciliation dont le but est d'offrir, en quelque sorte, un terrain propice d'entente aux parties. Quand les parties acceptent la conciliation et qu'elles se rencontrent en présence d'un préposé de la régie, une telle entente survient, effectivement, présentement dans 90% des cas, que ce soit préliminaire. Le service de conciliation n'est, toutefois, que l'un des moyens utilisés par la régie pour susciter des ententes. L'information préventive, la médiation auprès d'une partie, notamment pour l'inciter à reconnaître ses obligations, et l'intervention du régisseur lui-même à l'audition en sont d'autres.

Il est extrêmement difficile d'évaluer le résultat, mais il existe des signes prometteurs. Ainsi, la proportion du nombre d'ententes par rapport à celui des demandes présentées à la régie est passé de 8% à près de 15% de 1983 à 1984. La proportion des demandes logées par rapport au nombre de renseignements donnés (les centaines de milliers dont on parlait) a décliné de 11% à 9% sur la même base, c'est-à-dire les mêmes dates. C'est dire que la qualité du renseignement freinerait le volume des demandes.

On ne peut, évidemment, établir de relation de cause à effet précise entre ces tendances et l'activité conciliatrice de la régie. On ne peut, non plus, évaluer avec précision l'impact des mesures prises, d'autant plus qu'elles portent sur l'appréciation tout autant subjective qu'objective d'un service. Les indications qui suivent sont néanmoins encourageantes. 11 y a quelque temps, la régie était au premier rang ou presque des préoccupations de tous quant à la qualité de ses services. Non seulement, peut-on dire, est-elle "rentrée dans le rang", mais on ne voit ou n'entend presque plus de propos défavorables à son endroit.

Le ministre délégué aux Relations avec les citoyens notait, il y a quelques mois, que, n'eût été le service téléphonique (réaménagé depuis), la régie aurait été sans doute considérée comme l'organisme dont le service s'est le plus amélioré. Le nombre des plaintes qui parviennent à la connaissance de la direction de la régie (chacune fait l'objet d'un examen) n'atteint plus 10 par mois et la majorité témoigne de l'insatisfaction face à une décision, le service étant rarement mis en cause. Les attitudes des groupes de citoyens les plus concernés ont substantiellement évoluées et l'hostilité première à l'endroit de la régie s'est résorbée.

Ces indicateurs ne sont, évidemment, qu'indirects et il se peut, certes, que la perception des membres de cette commission, qui sont en contact étroit avec le public,

viennent nuancer ces signes d'encouragement. Nous écouterons leurs observations avec attention. La régie, pour sa part, sera en mesure de faire appel assez prochainement à des instruments d'appréciation plus précis (questionnaires remplis par les citoyens, sondage sur le service téléphonique, suivi informatisé des demandes) surtout dans le but d'identifier les difficultés qui se présentent et d'y remédier.

Le concept de service, dans le cas d'un tribunal, comprend le rôle d'adjudication ou, si l'on veut, le service judiciaire. Il n'est pas convenable, de toute évidence, qu'un organisme dans la situation de la régie commente ses décisions, justifie de leur bien-fondé ou s'en fasse l'interprète favorable. La sanction de ce qu'elle décide appartient à l'instance devant qui en appeler et uniquement à celle-ci.

Dans le cas ces causes civiles autres que les petites créances, c'est la Cour provinciale qui entend l'appel à neuf. La Cour supérieure peut aussi exercer un pouvoir de surveillance auquel de nombreuses parties ont aussi fait appel. Compte tenu de l'obligation de retenue qui m'incombe, il est légitime, je crois, de penser qu'un analyste impartial estimerait qu'il y a concordance raisonnable entre les orientations prises par la régie au plan du droit et les chemins indiqués en appel. Il ne m'est guère possible d'en dire plus à sujet. Nous pourrions peut-être, tout à l'heure, donner quelques précisions d'ensemble, Mme la Présidente, mais vous comprendrez que c'est difficile pour moi d'en traiter plus longuement de façon très formelle.

Qu'en est-il maintenant du formalisme devant la régie? Il se peut que, pour un organisme judiciaire, le test considéré le plus probant de son efficacité par de nombreux citoyens, hormis sa diligence, réside dans la simplicité de ses procédures et l'absence de tout formalisme indu. D'ailleurs, une accessibilité véritable en dépend. La Régie du logement, à travers ses difficultés, a été perçue, au moins initialement et l'est sans doute encore, comme rigide, lourde et digne de la meilleure bureaucratie. Le simple allongement des délais, il faut bien l'admettre, rendait non crédible toute interprétation contraire. Mais une fois le brouillard administratif dissipé et la machine en marche, il importe, je pense, de faire une part plus juste entre les perceptions et la réalité.

Disons, d'abord, que l'exercice d'une fonction judiciaire n'a rien d'incompatible, a priori, avec un allègement de la procédure. L'essence d'un tribunal est de trancher les litiges d'une façon impartiale, en appliquant le droit établi et en respectant les règles de justice naturelle, non d'insister sur les procédures. Si déjudiciariser signifie mettre de côté le minimum de formalisme

nécessaire à une audition juste et équitable, c'est évidemment impossible. Si ce mot, au contraire, signifie une procédure allégée, le moins de formalisme possible, bref, un système ouvert, la régie a su, je crois, s'inspirer de cette préoccupation. Il s'y est développé une tradition de simplicité dont je vais tenter de démontrer la présence en indiquant combien les formalités sont peu onéreuses.

Les causes civiles. Il existe un formulaire de demande à la portée de tout citoyen - j'en avais une copie, vous l'avez ici, vous voyez les noms des parties, l'identification, les objets et motifs de la demande et rien d'autre - où il suffit d'en indiquer l'objet et les motifs sans aucune forme rituelle. Ce formulaire n'est pas obligatoire et on peut aussi formuler une demande (ce qui se fait effectivement) par simple lettre ou exposé écrit, sous la forme que l'on veut, acheminé à la régie même par courrier. Pour se faire aider, on peut se rendre à la régie (le midi si l'on veut, dans tous les principaux bureaux) ou l'appeler à frais virés, au besoin. Aucune défense écrite n'est exigée.

Le jour de l'audition, l'appel des parties se fait à tour de rôle et celles-ci exposent dans leurs mots (peu ont un avocat) leurs prétentions à un régisseur qui doit apporter à chacune un secours équitable et impartial. Il n'y a pas, non plus, de formalisme dans la présentation de la preuve, le régisseur pouvant toutefois intervenir pour qu'elle respecte les règles établies. Après l'audition, le régisseur rend sa décision sous une forme généralement simple, sans autre formalité, d'habitude dans le mois qui suit. Ça, ce sont, pour des causes dont l'intérêt peut aller jusqu'à 15 000 \$, les mêmes pouvoirs qu'effectivement la Cour provinciale exerçait auparavant, avant que nous soyons en place.

La fixation de loyer attire souvent l'attention en raison de son caractère qui, parfois, prête naturellement à controverse. Elle n'est cependant pas davantage l'objet d'un formalisme excessif. On peut résumer les diverses étapes qui doivent être franchies dans la plupart des cas, c'est-à-dire pour les baux qui commencent le 1er juillet, de la façon suivante: le locateur doit d'abord, avant le 31 mars, aviser par écrit le locataire des conditions (dont le loyer) auxquelles il entend prolonger le bail. Le locataire, s'il refuse les nouvelles conditions ou veut quitter, doit, à son tour, en aviser le locateur par écrit et dans le mois qui suit; sinon, il est réputé avoir accepté. Devant un refus, le locateur dispose du mois suivant pour demander à la régie de fixer le loyer ou de statuer sur la modification qu'il demande.

Les dispositions du Code civil semblent maintenant comprises et appliquées sans difficulté trop grande, pour autant qu'on

puisse en juger. Ces trois-là qui précèdent sont des dispositions du Code civil lui-même. Saisie du dossier, la régie n'exige ensuite du locateur, pour fixer le loyer ou statuer, que de remplir une formule dite RN (renseignements nécessaires à la fixation) que des efforts de synthèse ont permis, pour l'essentiel, de réduire à un seul feuillet recto verso et à quelques renseignements sommaires pour chaque logement. Il y a quelques années seulement, ce formulaire atteignait 16 pages. On l'a réduit à 6 et, en 1982, on l'a réduit à un seul feuillet pour l'essentiel. Le cahier qui a été mis à la disposition des membres de la commission en avait, je pense, un exemplaire. Le jour de l'audition, le locateur n'a ensuite qu'à se présenter avec ses pièces justificatives - j'ajoute que le locataire, lui, n'a rien d'autre à faire qu'à simplement refuser - sans avoir à le faire avant. À nouveau, la décision suit, sans autre formalité.

Les avis et formulaires maintenant. La loi accorde à la régie (les régisseurs à la majorité) le pouvoir d'adopter des règlements de procédure et de déterminer la forme et la teneur des avis et formules nécessaires à l'application de la loi, et celui d'en rendre l'usage obligatoire, hormis quelques cas, comme le nouveau locataire, réservés au gouvernement. Le règlement de procédure adopté par les régisseurs ne compte qu'une soixantaine d'articles, s'en tient à l'essentiel, évite tout formalisme et tient lieu, finalement, avec une grande économie de moyens, d'un code de procédure civile. Je rappelle que les mêmes causes, pas dans le domaine du logement, mais dans les autres domaines, devant la Cour provinciale, exigent, elles, le Code de procédure civile. C'est l'équivalent. On s'en rend compte en le lisant.

D'autre part, en quatre années, la régie n'a pas rendu un seul avis obligatoire pour éviter toute contrainte dans l'expression au plan de la forme et surtout ne pas avoir à pénaliser des citoyens qui se seraient mépris. Dans le cas des formules, elle s'est limitée à ne prévoir, par nécessité évidente, que la forme applicable aux renseignements exigés pour fixer le loyer et a rédigé un seul feuillet, comme je l'avais dit. Rien d'autre n'a été ou n'est imposé. Le Code civil prévoit quelques douzaines d'avis à travers les dispositions multiples. Aucun de ces avis n'a été formalisé ou rendu obligatoire.

Une trop grande souplesse, maintenant? Est-ce que cette absence relative ou assez évidente de formalisme peut être dangereuse ou peut présenter des dangers? Une absence assez grande de formalisme, disons-nous, n'est toutefois pas sans danger, ni conséquence. J'ai déjà souligné qu'un défendeur n'a pas à indiquer, par exemple, s'il se présentera à l'audition, alors que même la division des petites créances

l'exige. Ceci rend difficile la confection de rôles équilibrés pouvant tenir compte de la durée prévisible de chaque cause. Peut-être est-ce le prix administratif qu'il faut payer, mais ce prix se répercute parfois sur les autres causes en situation d'attente sur un même rôle. Parce qu'évidemment, le matin, les causes procèdent une à une et, si on ne connaît pas précisément la longueur des causes, on peut en faire aussi subir les inconvénients aux parties qui sont appelées sur le même rôle.

Dans le cas de la fixation de loyer, d'autres difficultés se posent. Le locataire veut naturellement être en mesure à l'audition de s'opposer à la preuve du locateur, mais il n'a pas toutes les pièces en main. D'autre part, serait-il réaliste d'exiger d'un locateur qu'il verse au dossier tout ce qui concerne l'année écoulée, ce qui deviendrait d'ailleurs impossible dans le cas de gros immeubles? Ce serait des caisses de documents. Même à l'audition, jusqu'où peut-on exiger du locateur qu'il justifie finalement de toute sa gestion pour l'année? S'il existe un équilibre, il n'est pas facile à trouver.

Il arrive aussi qu'un locataire veuille faire valoir à l'audition que le locateur a fait défaut de maintenir la qualité des services ou celle de l'entretien et qu'en conséquence son loyer doit être ajusté pour en tenir compte. Comme le locateur ne l'apprend - évidemment, il peut le savoir avant - toutefois qu'à l'audition, du moins judiciairement puisque le locataire n'est tenu à aucune démarche préalable et je devrais dire à aucune démarche devant la régie, la cause peut être remise (pour permettre au locateur, dans ce cas, de se préparer) ou le locataire peut être invité à formuler une demande distincte. Le locataire est alors susceptible de se plaindre de rigidité et de formalisme. On pourrait aussi voir taxer de même façon l'introduction d'une exigence, sous forme de procédure, qui obligerait le locataire à aviser le locateur à l'avance de ce qu'il entend faire valoir.

Ce type de situation montre que, passé un certain point, un certain formalisme est de l'essence même d'un débat judiciaire et qu'on ne peut en faire abstraction. Dans le cas du locataire qui veut faire valoir un défaut d'entretien, on se rend compte, d'ailleurs, que c'est plutôt l'absence de formalisme qui crée pour lui une forme d'inaccessibilité à le faire puisqu'on peut s'attendre à ce que toute personne en situation de juger se refusera, par justice naturelle, à considérer une preuve à laquelle l'autre partie n'était pas en mesure de répondre à ce moment.

(16 h 30)

L'audition des causes de fixation fait aussi problème dans la mesure où ces demandes sont concentrées dans une période de pointe, de février à avril ou mai - par

exemple, en 1982, on en a reçu 40 000 durant cette période - et où les auditions doivent l'être, par la force des choses, à l'automne.

Pour ce qui est de l'administration, du personnel occasionnel peut alors être utilisé. Mais en ce qui concerne les régisseurs, toutefois, il n'est pas possible de traiter pareil volume sans risquer de prolonger chaque fois l'attente des causes civiles. Ce qui se passe, évidemment, c'est que, si on déplace la moitié des régisseurs pour entendre la fixation, les causes comme le recouvrement de loyer, elles, sont en attente. L'étalement des auditions sur l'année, ce qui pourrait être une solution, se heurte à la fois aux habitudes des locataires, qui doivent avoir le temps de compiler leurs données au terme de l'année financière, et au fait qu'il est souhaitable d'entendre toutes les causes d'un même immeuble en même temps, que l'on ne connaît souvent qu'au terme de la période de pointe puisque c'est la même preuve, finalement, en ce qui concerne les revenus et les dépenses de l'immeuble, même si le nombre des locataires peut être un ou peut être très élevé. Ce problème très concret d'étalement ou de non étalement a été partiellement résolu en 1984 par le déclin du nombre de causes, mais il demeure présent. Peut-être faut-il simplement composer avec l'inévitable, d'autant plus que l'approche actuelle est effectivement très souple, mais ce n'est pas, non plus, satisfaisant à tous égards.

D'autres aspects avant de conclure. Les régisseurs ont insisté parfois fortement sur le fait que leur statut leur assure nécessairement moins de sécurité au fur et à mesure que leur mandat s'abrège. Cette situation n'est pas unique à la régie, car il existe un bon nombre de pouvoirs d'adjudication exercés par des membres d'organismes dont le statut peut se comparer. Diverses solutions, un corps d'adjudicateurs permanents, par exemple, peuvent sans doute être considérées, mais dans un contexte plus global. À cette préoccupation de sécurité s'en ajoute une de mobilité de personnes qui, si elles étaient trop longtemps consignées dans un champ d'activités spécialisé, pourraient en craindre les effets sur leur dimension professionnelle et, par voie de conséquence, sur leur carrière.

Sur le plan de l'information, la régie éprouve aussi des difficultés à rejoindre de façon significative pour eux les groupes de citoyens dont elle entend se préoccuper en priorité: les personnes âgées, les personnes défavorisées, les chambreurs. Il faudra développer des moyens d'accès adaptés au milieu, ainsi que des relais efficaces d'information, malgré des ressources qui diminuent. Il n'est pas aisé, non plus, de

traduire la présence de la conciliation dans des réalisations substantielles qui font le poids. Dans ce domaine particulièrement, le choix des moyens doit se faire avec discernement pour que les bénéfices l'emportent sur les coûts. Il est évident que les coûts unitaires d'une tentative de conciliation peuvent devenir très élevés si on y met, par exemple, une demi-journée, une journée ou une journée et demie.

Perspectives et conclusions. Comme ces propos en témoignent, le plan d'action que la Régie s'est donné de 1983 à 1985, est en voie d'être atteint et la Régie estime qu'elle est en mesure de présenter un bilan positif. Ce plan d'action, d'ailleurs, Mme la Présidente, je l'avais remis - celui qu'on s'était fait en 1983 - à la secrétaire de la commission. Au cours de cette période, son rôle a eu tendance à évoluer pendant que se précisait celui du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur. Ce ministère prend, en effet, de plus en plus, comme il se doit, le rôle-conseil qui est sien au plan de l'élaboration des politiques et de la détermination des règles du jeu, alors que le mandat d'arbitrage de la Régie s'affine et est de plus en plus respecté. Je rappelle que le ministère n'existait pas, d'ailleurs, au moment où la loi de la Régie a été adoptée. Cette évolution devait venir et le livre vert "Se loger au Québec" que le ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur vient de rendre public montre bien comment le secteur du logement locatif s'insère dans le cadre d'une politique d'ensemble au niveau de laquelle oeuvre le ministère.

Que laissent entrevoir dans ce contexte l'évolution de la Régie du logement elle-même et son orientation? Après avoir évoqué son maintien, le même livre vert propose, dans une perspective de déjudiciarisation, que la Régie devienne davantage une instance de dernier recours, en cas d'échec seulement (le mot est de moi) de l'entente à l'amiable et de la conciliation. Le livre vert insiste donc sur la nécessité de rendre accessible à tous, et particulièrement aux clientèles désavantagées, l'information minimale nécessaire à une juste appréciation des hausses demandées. Il souligne également le besoin d'intensifier et d'animer le dialogue entre propriétaires et locataires au moment du renouvellement des baux, de façon qu'il porte sur les éléments pertinents. Cela commence, d'ailleurs, à se produire notamment dans la région de Québec.

Compte tenu de ces considérations et de cette optique, la Régie devra, pour sa part: stabiliser ses acquis au plan de la gestion efficace et diligente des demandes et de leur audition; trouver le moyen de réduire encore davantage, si c'est possible, le poids de ses activités de support administratif et de coordination centrale pour déplacer plus

de ressources encore vers des tâches de service; rejoindre de façon significative les citoyens le plus souvent défavorisés et véhiculer à leur mesure - ces mots sont importants, "à leur mesure" - une information susceptible de leur venir en aide réellement (la complexité de l'information souvent nous empêche de le faire); prendre, de concert avec le ministère, des mesures aptes à susciter un dialogue intensif et significatif entre locateurs et locataires lors du renouvellement des baux et rendre aisément accessibles les données qui peuvent leur être nécessaires; accroître et diversifier, selon que les ressources le permettent, la gamme d'interventions visant à concilier les parties ou à les amener à s'entendre par l'information, la prévention, la médiation et la multiplication d'interventions de conciliation spécifiques; poursuivre en profondeur le travail d'humanisation en maintenant, notamment, la priorité accordée au développement du personnel, notre ressource première, en vue d'en rehausser la qualité, la disponibilité et l'accessibilité aux citoyens de chaque jour - aux citoyens de chaque jour, c'est important - accentuer, sous réserve de l'autonomie décisionnelle, par des moyens adaptés à la situation de la Régie, les divers efforts visant à rendre son activité judiciaire, c'est-à-dire ses décisions, la plus cohérente et la plus crédible qu'il se peut.

Ces pistes ou voies à suivre prennent place dans la foulée d'objectifs qui ont présidé à la naissance de la Régie. Elles sont loin de manquer de réalisme si on se fie au chemin parcouru. Les ressources ne sont, toutefois, pas illimitées - je devrais ajouter ni, non plus, ce qu'elles étaient - et se compriment même dans une certaine mesure, de sorte qu'il faudra aussi veiller à ne pas sacrifier l'essentiel, ni même ce qui s'en approche. Par contre, dans la mesure surtout où il ne s'agit pas de déplacer des ressources, mais de mieux utiliser celles en place, le défi que ces objectifs présentent se doit d'être relevé. La mission de la Régie n'en exige pas moins.

Ces propos complètent, Mme la Présidente, la présentation d'ouverture. Je pense que c'est particulièrement opportun, au moment où on vient de m'apprendre que M. Tardif vient d'être appelé à un autre ministère, de le remercier du soutien qu'il nous a toujours donné et de l'autonomie d'action qu'il a toujours reconnu à la Régie. Sans ce soutien, et c'est particulièrement vrai, le progrès dont j'ai fait état n'aurait pas été le même. J'ajoute une phrase pour dire qu'évidemment nous allons tous apporter la même collaboration à son successeur qu'on m'a dit être M. Jacques Rochefort.

Je voudrais enfin remercier à nouveau cette commission et ses membres de nous accueillir et de nous entendre - je m'adresse

autant aux membres du gouvernement qu'aux membres de l'Opposition - en espérant que cette présentation sera utile à leurs travaux. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Je vous remercie, M. le président. Avant de céder la parole à mes collègues, je voudrais simplement, pour leur information, leur dire que, tel qu'il est prévu dans nos règles de fonctionnement, le ministre avait été informé de la tenue de cette audition et que, selon nos règles de procédure, s'il entend y être présent ou se faire entendre, il doit adresser une demande à la commission. Nous n'avons pas eu de nouvelles du ministre de l'Habitation, enfin il n'est pas ici aujourd'hui. Il reste que je voulais dire aux membres que, selon la façon de procéder de la commission, à moins de raisons particulières, on invite toujours le ministre ou on lui fait toujours part d'un sujet qui peut l'intéresser. Comme vous venez de le dire, nous aussi, nous venons d'apprendre qu'on a confié un autre ministère au ministre Tardif et que ce sera le député de Gouin qui assumera maintenant les responsabilités du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur.

Alors, est-ce que quelqu'un veut s'adresser à la régie et a des questions à poser? M. le député de Pontiac-Témiscamingue.

**Une voix:** Pontiac.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Pontiac. Ce n'est pas Témiscamingue?

**M. Middlemiss:** Non, c'est Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Ah, c'est Rouyn-Noranda.

#### Qualifications des régisseurs

**M. Middlemiss:** Merci, Mme la Présidente. Je remercie M. Houde, le président de la régie, d'avoir préparé ce texte pour nous faire comprendre mieux le fonctionnement de la Régie du logement. Ici, on mentionne que les régisseurs sont nommés pour cinq ans par le gouvernement. Est-ce qu'il y a une formation spéciale ou des qualifications spéciales que l'on cherche chez les régisseurs? Pouvez-vous nous donner un peu ce que vous cherchez chez une personne pour agir comme régisseur?

**M. Houde (Jean-Guy):** Si vous me le permettez, je vais demander à la vice-présidente, qui est particulièrement chargée de la gestion des régisseurs, de répondre.

**Mme Archambault (Nicole):** En fait,

quand on engage un nouveau régisseur, il y a des avis de sélection publiés dans les journaux. Les conditions d'admissibilité, pour être régisseur permanent à contrat de cinq ans, sont: être membre du barreau depuis cinq ans et avoir acquis durant ces années une expérience qui soit pertinente. Il faut également ne pas être en situation de conflit d'intérêts, donc, ne pas être propriétaire d'immeuble et ne pas avoir de locataires. Ce sont les deux conditions. Évidemment, il y a des critères de sélection qui sont établis après, compte tenu des fonctions à exercer. Alors, on vérifie beaucoup plus les connaissances du candidat en droit civil et il y a tout le **droit** des obligations qu'ils peuvent avoir à appliquer aussi à certaines occasions. On va aussi vérifier d'une façon plus précise leurs connaissances spécialisées du domaine des relations locataire-locateur. On souhaite également qu'ils aient des connaissances du côté du droit administratif parce que les décisions qu'ils rendent peuvent être sujettes à évocation.

Évidemment, au niveau de l'expérience, on regarde l'expérience générale de travail qu'ils ont fait durant ce minimum de cinq ans. Est-ce qu'ils ont plaidé devant les tribunaux, devant les organismes quasi judiciaires? Est-ce qu'ils ont été impliqués dans leur milieu social?

Au niveau des habiletés professionnelles, évidemment, les critères qui sont retenus, c'est le jugement, la perspicacité, l'esprit de décision, l'aptitude à la communication, l'esprit d'analyse et de synthèse, la maîtrise de soi, le tact et, évidemment, la motivation pour l'emploi. Cela aide à bien le remplir quand on est motivé pour le faire.

Le processus de sélection, en fait, est à peu près identique au processus de sélection des juges de la Cour supérieure. Une fois que les avis de sélection sont publiés dans les journaux, il y a un comité de sélection qui est nommé par le ministre. Au comité de sélection siègent au moins trois membres dont un représentant du barreau, qui est nommé après consultation avec le barreau, un représentant du public et un représentant de la fonction publique ou d'un organisme public. C'est le processus de sélection des régisseurs.

**M. Middlemiss:** Une fois que les régisseurs sont nommés, pour assurer des décisions qui seraient cohérentes, est-ce qu'il y a un genre de cours ou de "guide-lines" qui est donné?

**Mme Archambault:** On est dans un processus de sélection présentement. Il y a, évidemment, un cours de formation qui est prévu lorsque de nouveaux régisseurs entrent en fonction. C'est un cours qui s'échelonne sur une période de vingt jours ouvrables, ce qui veut dire quatre semaines, où on reprend

d'une façon plus spécifique la Loi sur la Régie du logement, les articles du Code civil en matière de logement, où on discute avec eux de la jurisprudence. Il restera toujours des sujets où la jurisprudence peut sembler être un peu incohérente, mais c'est ce qui fait, à la longue, avancer le droit dans bien des cas.

D'une façon générale, au niveau de la cohérence, une fois que les régisseurs sont entrés en fonction, une fois que le cours de formation est donné, il y a des réunions régulières des régisseurs, il y a des groupes de travail de régisseurs; ils travaillent avec des conseillers juridiques de la régie, sur des problèmes qu'on a identifiés. Évidemment, les problèmes juridiques qui ont été identifiés, ce sont peut-être ceux où il y a eu des décisions un peu plus contradictoires de rendues. On présente à la réunion des régisseurs les recommandations de ce groupe de travail. Mais il faut comprendre que, finalement, la personne qui est la seule à pouvoir signer une décision et qui a pleine autonomie pour le faire, à la fin, c'est le régisseur lui-même.

**M. Middlemiss:** Vous avez parlé d'un cours de vingt jours. Cela a toujours existé, depuis le début?

**Mme Archambault:** En 1980, je n'étais pas là, mais je pense que ceux qui y étaient... Enfin, pour avoir travaillé dans les dossiers, je sais qu'il y avait un cours qui était très bien monté, de vingt jours, à ce moment-là, pour la formation des régisseurs.

**Une voix:** Avec des spécialistes.

**Mme Archambault:** Avec des spécialistes, c'est ça, et du domaine de l'habitation, et du domaine du droit.

**M. Middlemiss:** On fait référence dans le texte au fait que le nombre de demandes pour l'année 1984 est de l'ordre, je pense, de 36 000, au 30 du neuvième mois de 1984, si on regarde le tableau.

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, vous avez raison.

**M. Middlemiss:** C'est 57 904.

**M. Houde (Jean-Guy):** C'est ça.

### La conciliation

**M. Middlemiss:** À quoi attribue-t-on cela? Est-ce en partie à la conciliation dont on faisait mention qu'elle avait été essayée, au cours de 1982, à huit endroits, je pense? Est-ce que la conciliation a réduit le nombre de demandes?

**M. Houde (Jean-Guy):** D'abord, la remarque est très juste et la question est pertinente. Cela nous a surpris nous-mêmes qu'il y ait cette chute qui est, d'ailleurs tellement significative qu'on revient à l'ancien volume de la Commission des loyers avant même que ne lui soient transférées les causes de la Cour provinciale, ce qui est très surprenant. Elle s'est d'abord manifestée en fixation où on ne fait pas encore beaucoup de conciliation, Mme la Présidente. La fixation, qui s'est historiquement située à un rythme de 25 000 et, les deux années précédentes, à 30 000 et plus de 40 000, est tombée à 20 000 cas cette année. Cela, c'est le premier facteur. (16 h 45)

Mais même dans les causes civiles, en dépit d'un climat économique qui demeure, quand même, difficile quand on pense au chômage, le volume a chuté aussi, en moins grande proportion, mais il va se situer entre 45 000 et 48 000 probablement. Et cela, on l'attribue, en bonne partie, à la conciliation, mais peut-être à des facteurs de climat social. J'hésiterais parce qu'en conciliation formelle elle-même, on a quand même traité 1000, 1500 cas ou quelque chose du genre. Il est vrai que l'on fait de plus en plus - s'étant dégagé de tous ces délais d'attente et de toutes ces causes en attente - de la conciliation que l'on pourrait qualifier d'informelle, c'est-à-dire un assez grand nombre de cas où, par exemple, sans concilier formellement les parties, nos gens vont intervenir auprès de l'autre pour l'inciter à reconnaître sa responsabilité dans un cas clair, ou de la conciliation préventive au moment même où les gens se présentent au comptoir. On met aussi de plus en plus l'accent sur la nécessité de reparler à l'autre partie, notamment dans notre service téléphonique, ce qui, si on regarde les pourcentages de demandes par rapport aux renseignements, semble se refléter. C'est un ensemble de facteurs et je ne saurais vraiment, pour être franc, l'attribuer d'abord à la conciliation, mais cela peut être plus significatif qu'on ne le sait à l'heure actuelle.

### Hausses de loyer

La Présidente (Mme Lavoie-Roux): Est-ce que vous pensez que la situation économique difficile qu'on a connue a pu avoir une influence dans le sens que, finalement, les augmentations de loyer ont été moins considérables et que même, dans bien des cas, les propriétaires ont pu, tout simplement, décider de ne pas demander d'augmentation de loyer? Pensez-vous que ceci peut être un facteur significatif dans la baisse des demandes qui vous ont été faites? Avez-vous tenté d'évaluer cela?

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, c'est fort possible. Pour vérifier la rationalité des résultats auxquels nous amène notre méthode de fixation de loyer, on fait chaque année, depuis trois ans, un sondage pour vérifier les attentes du marché et voir si ce vers quoi on va est réaliste. On s'aperçoit, selon ce sondage, que, pour les trois dernières années, la régie fixe son loyer à peu près autour des attentes du marché et que les attentes du marché sont - de fait, autant des locataires que des locataires - plus raisonnables que les échos publics qu'on en a ne pourraient le laisser croire. On sait aussi que, dans environ 20% des cas, les locataires - du moins, dans le cas d'un de ces sondages - n'entendaient pas demander de hausse et on sait aussi que, par exemple, dans une région comme Québec, l'an dernier, les associations de propriétaires elles-mêmes n'ont pas recommandé de hausse minimale à leurs membres parce que le taux de vacance dans certains secteurs était tel que, finalement, ce qu'on désirait d'abord, c'est conserver le locataire.

Le facteur que vous soulevez, Mme la Présidente, est peut-être le premier facteur qui explique pourquoi les causes de fixation de loyer ont baissé.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Merci.

**M. Middlemiss:** Maintenant, un peu dans le même sens, est-ce que vous pouvez me donner, en pourcentage, la hausse des loyers pour les années 1981, 1982 et 1983 comparativement à l'année 1984? Y avait-il un écart assez grand?

**M. Houde (Jean-Guy):** En pourcentage comparativement à...

**M. Middlemiss:** L'augmentation, chaque année, en 1981, 1982 et 1983 comparativement à...

**M. Houde (Jean-Guy):** En fait, les augmentations demandées, dans le cadre des demandes qu'on reçoit, nous, étaient de 17% en 1981, 25% en 1982 et 17, 5% en 1983. Ce que nous, on accorde généralement, cela peut aller du tiers jusqu'à la moitié de ce qui est demandé. Pour vous donner un exemple, en 1983, l'année la plus récente, 17, 5%, on a accordé 8, 5%. En 1982, 25%, on a accordé 14%. En 1981, sur 17%, on a accordé 12% et en 1984, sur 14, 8%, les calculs sommaires que nous avons ici disent que les augmentations demandées par les locataires qui viennent en fixation sont de 14, 8% et celles accordées sont d'environ 6, 1%. Alors, voyez-vous, c'est moins de 50%, dans ce cas-là. Cela tourne autour de 40%, ce qu'on accorde.

Ces chiffres sont basés sur des causes, des demandes réelles à la régie. Ce sont les

chiffres de la régie sur ses propres demandes.

**M. Middlemiss:** Pour revenir à la conciliation, vous mentionnez dans le rapport 1982-1983, que vous avez fait un genre de projet pilote.

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, en passant, M. le député, on pourra vous donner ce tableau. Vous l'avez?

**M. Middlemiss:** Oui, on l'a.

**M. Houde (Jean-Guy):** Ah, vous l'avez, d'accord.

**M. Middlemiss:** Vous mentionnez dans le rapport le plus récent, 1982-1983, que vous avez fait un essai pilote pour la conciliation. Est-ce que vous avez tenté, en 1983-1984, l'expérience à d'autres endroits?

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, mais les ressources se comprimant, on a étendu à un certain nombre de bureaux à Montréal la présence d'agents de conciliation qui en font spécifiquement, qui ne font que ça. De janvier à octobre 1984, cette année, on a fait des offres de conciliation dans 1710 cas. Les deux parties ont accepté, dans 932 cas, l'offre de conciliation.

Le fait d'intervenir a provoqué des ententes avant la rencontre ou la séance de conciliation dans 343 cas, soit 36%. Au terme de la rencontre de conciliation, il y a 548 autres cas qui ont trouvé un terrain d'entente, soit 59%. Ce qui veut dire que sur les cas où les deux parties ont accepté, les ententes totales ont été de 891 sur les 932 cas où les gens avaient accepté de se soumettre à la conciliation, c'est un taux de 95%.

Maintenant, il faut faire attention. Cela ne s'applique pas à la fixation de loyers. C'est fait dans des circonstances un peu idéales, parce que le volume n'est pas encore très élevé. On se propose maintenant d'avoir dans tous nos principaux bureaux au moins un technicien en conciliation et cela veut dire ceux de Montréal, Longueuil et Québec. Un certain nombre de techniciens en conciliation viennent d'être recrutés, si je ne m'abuse, ils doivent subir une formation et, à compter de janvier, on offrira le service dans tous nos principaux bureaux.

Mais il faut comprendre que c'est une personne par bureau. Alors, si on avait huit à dix personnes, disons, qui en faisaient, peut-être qu'on aurait quelques milliers de cas par année de conciliés.

Il faut faire attention, aussi. La conciliation, c'est à la marge. C'est évident qu'on ne peut pas concilier tous les cas, parce que ceux qui viennent à la régie, sur des millions de citoyens, c'est quand même

un nombre, un pourcentage relativement faible; dans la fixation de loyer, c'est 2% des cas. On peut présumer que ce sont les cas plus difficiles. Si les gens se sont entendus dans 98% des cas par eux-mêmes, les 2% qui demeurent sont peut-être un peu plus difficiles.

Mais, ceci dit, ces quelques milliers de cas, si on les additionne, d'année en année, ont un effet cumulatif qui peut devenir intéressant et c'est ce qu'on tente de faire.

### Délais

**M. Middlemiss:** D'accord. À la page 3, vous dites: "au plan du recouvrement de loyer, la régie émet maintenant un avis d'audition dès la demande pour éviter que les arrérages ne fassent toujours obstacle à un règlement éventuel." Quels sont les délais normaux pour régler de telles demandes?

**M. Houde (Jean-Guy):** Je pense que j'ai mis à la disposition de la commission - je ne sais pas si vous l'avez reçu - un tableau qui montre - je vais m'en servir, si vous le permettez, dans une seconde, voilà - qu'en avril 1982, pour l'ensemble des causes civiles, il y en avait 21 000 en attente. Cela faisait un délai moyen de cinq mois, mais dans certains cas, cela pourrait vouloir dire jusqu'à un an. Alors, on conçoit que dans le cas du recouvrement de loyer, par exemple, si on attend un an, on attend toute la durée du bail.

Aujourd'hui, on est passé, en novembre 1984, à 2, 6 mois, si on se base sur le volume en attente. Dans plusieurs régions, c'est 60 jours même, notamment, dans la région de Québec, je crois. C'est généralement satisfaisant partout.

Le problème - on est même baissé un peu plus bas que ce 2, 6 - c'est que le flot incessant des demandes qui ne cessent jamais, peut nous amener, de temps à autre, à glisser un peu, mais on se maintient constamment dans un délai - en tout cas, depuis un an, un an et demi - de 60 à 90 jours qui est assez exceptionnel parce qu'on peut difficilement aller plus bas. Si on pense que chaque cause exige qu'on reçoive la personne, qu'on l'aide à formuler la demande, qu'on enregistre la cause, qu'on la mette au rôle, qu'on fasse un avis d'audition, qu'on donne aux parties le temps de se préparer, etc, qu'on entende les parties, qu'on rende une décision, qu'on délibère, tout cela dans 60 à 90 jours, on approche probablement, à l'heure actuelle, du délai minimum possible pour rendre une justice qui convient.

**M. Middlemiss:** Lorsqu'on regarde le tableau, la gestion des demandes pour l'année 1984, les demandes reçues sont de 57 904; le solde à traiter est de 21 902. Il me semble, si on compare avec les autres années, que

les demandes étaient pas mal plus élevées et les soldes à traiter étaient aussi presque du même ordre, disons, pour l'année 1983. Est-ce qu'il y a une explication?

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui. La question est encore une fois pertinente. Si on regarde le volume, dans l'ensemble, on a les causes civiles d'un côté, tout ce qui n'est pas, au fond, la fixation de loyer. On a aussi ce qu'on appelle la conservation du stock de logements, mais c'est un très faible nombre de causes, finalement, moins de 100 dans chaque cas, je pense.

Les causes civiles: deux mois et demi, cela représente environ 11 000 à 12 000 causes. La fixation, au moment où on se parle, sur les 20 000 originaires, je pense qu'il en reste à peu près 5000 à 8000, à peu près 10%. Il en restera 10% à la fin de novembre et cela représente à peu près 2000 à 3000 cas, ce qui fait 13 000, 14 000. On a aussi des causes en évocation des années antérieures, des causes 573 qui demeurent, qu'on ne peut entendre, une espèce de fond de baril - je ne trouve pas de meilleure expression - de quelque milliers. Ce qui fait qu'on se retrouvera, probablement en décembre, aux 16 000 ou 17 000 qu'on avait en 1982-1983. On ne peut pas tellement descendre plus bas par la force même des choses.

Je l'ai dit dans ma réponse précédente, les délais font que c'est presque un minimum. Mais, toutes proportions gardées, la question est pertinente en ce sens qu'on devrait peut-être à ce stade-ci, avoir 2500 causes de moins à traiter. Il y a une question de roulement relatif et de productivité relative de nature des causes qu'on ne peut pas identifier plus précisément mais on pourrait être en deçà de 1000 à 2000 causes. Si on parlait de 100 000, 150 000 et 200 000, on a quand même réussi, je pense à stabiliser pour l'essentiel.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** M. le député de Bourassa.

### Traitement des clients

**M. Laplante:** Merci, ce ne sera pas long. C'est la façon de recevoir soit les locataires ou les locataires lorsqu'ils ont à comparaître chez vous. J'ai eu plusieurs expériences de citoyens et, si ces choses sont exactes, je comprends leurs frustrations. Un locateur ou un locataire, à un moment donné, arrive pour défendre sa cause chez vous devant le régisseur. On l'empêche systématiquement de parler et il a aussi l'impression que sa cause est jugée d'avance par des "connections" qu'il peut y avoir à l'intérieur du bureau où il se trouve parce qu'il a été identifié comme un dur ou un insolvable, ce que vous voudrez. Le régisseur

est informé avant du dossier - qu'on me dit - et déjà une décision est prise avant même de l'entendre. Si c'était le cas, je trouve cela énormément dangereux dans une démocratie où les gens ne peuvent pas se faire entendre. Il y a aussi une question de crédibilité. On me dit qu'il y a des jeunes régisseurs d'une trentaine d'années qui n'ont jamais connu ce que c'était d'avoir une propriété. Ils sont dans le métier depuis très peu de temps et puis ils ont de la difficulté à comprendre. Je vais vous donner un exemple pour vous dire jusqu'où, à un moment donné, comme député, nous autres, on a à se poser des questions. Un locataire se plaint devant la régie que son logement est trop humide. Il dit même qu'il y a deux pouces d'eau dans son sous-sol. Il dit même aussi qu'il n'étend jamais de linge chez lui. C'est un exemple vrai que je vous donne. La propriétaire, quand elle s'est fait entendre, lui a demandé s'il pouvait amener des témoins, à ce moment-là. Les témoins n'ont rien conté, même les locataires qui ont été là plus de huit ans, au même endroit, qui n'ont jamais eu ces difficultés. Le seuil de la salle de bain, il est impossible qu'il y ait deux pouces d'eau, le seuil a seulement trois quarts de pouce. Cela veut dire qu'il y aurait eu de l'eau partout.

(17 heures)

Il faudrait voir le jugement que le régisseur a donné dans ce cas. Je ne comprends pas du tout le jugement que le régisseur peut donner sur de telles affirmations. J'aimerais avoir des réponses à donner sur tout cela aux citoyens qui viennent se plaindre à nos bureaux.

M. Houde (Jean-Guy): Mme la Présidente, quand le député dit ici que, si les citoyens ne peuvent pas se faire entendre, c'est dangereux pour la démocratie, il a totalement raison. J'ai insisté à plusieurs reprises sur les exigences d'un tribunal, même si l'on s'appelle une régie. Dans ses mots, il a défini ce que sont les exigences d'un tribunal. La question est de savoir, si la régie répond.

Évidemment, on entre là dans le domaine judiciaire. Si vous êtes en Cour provinciale, chaque partie est représentée par un avocat. Il y a un formalisme qui s'instaure, le déroulement de la preuve suit des règles très précises et au bout de la ligne, on a l'impression par le formalisme que la décision est juste et équitable.

À la régie, on a voulu faire un tribunal accessible. On a dit: les gens vont parler dans leurs mots, vont s'exprimer eux-mêmes, on n'exigera pas que les avocats soient là. On ne fera pas de formalisme. Il est évident que la façon dont les gens se préparent, sans préparation juridique, a aussi ses contraintes. Les règles de preuve du droit civil continuent à s'appliquer parce qu'on n'en a

pas d'autres et le régisseur doit souvent intervenir pour... Si c'est une preuve de oui-dire, par exemple, souvent on va amener un témoin à dire, non pas ce qu'il a vu ou entendu lui-même, cela n'est pas acceptable même si aux yeux des gens et au sens commun, ils disent: Mon témoin est crédible, pourquoi ne l'écoutez-vous pas? C'est un exemple, il y en a beaucoup d'autres. Finalement, après un débat qui est très informel et encore une fois, il faut assister à des auditions pour le voir... J'ai assisté à une audition récemment dans une visite en région, le locataire arrive, le locateur c'était une reprise de possession, l'un l'explique dans ses mots. Il n'y a pas d'ordre dans la présentation des documents. On ne lui dira pas: Monsieur - vous savez, c'est un camionneur ou je ne sais quoi - vous auriez dû présenter telle preuve avant telle autre. Votre logique ne tient pas. Cela ne tient pas parce que l'autre document n'en fait pas état.

Cela crée un climat de... Même si le régisseur veut l'expliquer, c'est extrêmement difficile à expliquer et les parties peuvent fort bien en sortir avec un sentiment d'insatisfaction. C'est un peu le prix de l'absence de formalisme.

Je vais revenir sur deux points. Le premier, c'est quand vous dites: On est prévenu à l'avance. Le régisseur est prévenu à l'avance. Le régisseur peut être, entre guillemets, "prévenu", dans le sens que c'est quelqu'un qui revient souvent. Il connaît la personne. Elle plaide sans avocat, elle plaide elle-même. Il y a des personnes qui se présentent à la régie, nécessairement, plus souvent que d'autres. À ce moment-là, le régisseur lui-même, comme toute personne humaine, doit se mettre en garde lui-même contre le sentiment d'avoir déjà entendu, pour l'avoir entendue plusieurs fois, et l'idée qu'elle recommence encore et tout cela. Il doit faire attention de toujours recommencer à neuf pour donner une chance à l'audition.

Mais, quand vous me dites: - et je ne crois pas que vous l'avez dit d'ailleurs, je vous interprète peut-être mal - Est-ce que - point d'interrogation - il y a des communications qui se feraient entre des personnes au niveau administratif et le régisseur sur ce plan? Cela serait intolérable. Si jamais vous aviez un cas effectivement - on examine toutes les plaintes de cette nature - je partagerais les inquiétudes et les préoccupations du député.

Et je reviens aux plaintes. Évidemment, je le disais dans ma présentation. C'est vrai que la régie est perçue comme cela, on lui a fait des millions de dollars en publicité négative. Mais, à côté de ce que le député dit et qu'il entend sans doute dans son bureau, il y a aussi toute l'évolution du climat général. On ne voit plus dans les journaux de plaintes au lecteur, on n'en a

pratiquement pas vu une seule dans les journaux nationaux en tout cas depuis un an, on n'en voit pratiquement pas dans les journaux, dans les lignes ouvertes on n'en entend plus parler. La régie n'est plus un sujet de préoccupation. Ce n'est pas une preuve mais cela doit être un indicateur. Le Protecteur du citoyen, pour le citer - mais il pourra s'adresser à l'Assemblée nationale lui-même - je pense qu'il serait le premier à dire qu'il avait des cas autrefois, alors qu'aujourd'hui il n'en a pratiquement plus lui non plus; l'Assemblée nationale a l'occasion de recevoir directement son rapport. Nous, évidemment on se fie à ce que, par exemple, le ministre responsable reçoit, à ce que nous nous recevons et nous les enregistrons toutes, les examinons toutes et cela devient un nombre très minime. Sur le volume extrêmement considérable qu'on traite dans un domaine où les gens peuvent devenir très agressifs vite, cela aussi est une autre indication. Je souligne que jamais on n'a pu, à travers toutes ces difficultés, démontrer le moindrement que la régie pouvait être taxée de partialité ou de favoritisme. Jamais, il n'y a eu une de ces plaintes qui s'est avérée vraiment fondée. Il y a peut-être une chose dans ce que le député dit par exemple, qui reste une de nos inquiétudes, c'est peut-être le comportement en audition au sens humain. C'est aussi important de traiter les gens en audition d'une façon accueillante - je ne parle pas du contenu judiciaire qui ne m'appartient pas, qui n'appartient qu'à la personne qui décide - que de le faire au comptoir. Là, évidemment, le rythme très lourd, le flot très incessant des demandes peut finir à l'occasion par affecter même des personnes patientes et encore plus des personnes qui à l'occasion peuvent ressentir de l'impatience. Il peut arriver à l'occasion - et je l'ai vu en Cour supérieure, je l'ai vu en Cour provinciale - qu'un de vos concitoyens se sente lésé par la réaction de la régie mais je dois dire encore là que je n'ai pas le sentiment qu'on est aussi imparfait que tout autre tribunal. Je n'ai pas dégagé de mes deux années d'expérience le sentiment qu'on l'est plus. Mais chaque plainte, chaque cas, on essaie de le regarder au mérite et avec un oeil neuf chaque fois pour rester extrêmement sensible à ce genre de préoccupation qui est tellement importante.

**M. Laplante:** Oui, on peut être d'accord en partie avec ce que vous dites. Ce n'est pas parce qu'il n'y a plus d'article à ce sujet dans les journaux, les gens sont peut-être gavés de cela et ils se retournent aujourd'hui vers les bureaux de député concernant les plaintes.

J'aurais aimé dans votre réponse que vous disiez: Oui, il peut y en avoir - vous l'avez dit un petit peu - mais nous prenons des moyens pour corriger ces choses dans la

différence qu'il peut y avoir d'un jugement à l'autre. Quand un locataire paie la moitié de son loyer au début du mois, la balance dans le milieu du mois ou aux trois quarts du mois, que cela fait 23 mois qu'il fait cela et que dans le jugement il est dit que ce n'est pas une raison pour venir devant la régie et que par vengeance, ce même locataire s'en va à la régie et qu'il essaie de faire déclarer insoluble son logement, qu'il obtient une baisse de loyer de 40 \$ en plus, on se pose nous aussi des questions dans nos bureaux sur le genre de jugement qu'il peut y avoir à la régie. Si c'était seulement un cas, je ne pense pas que je vous en aurais parlé, mais les cas se multiplient. J'ai un comté à 70% de locataires, d'ouvriers propriétaires - ce ne sont pas des gros - et aussi d'ouvriers locataires, un comté qui compte environ 6000 assistés sociaux aussi. Imaginez-vous tous les problèmes que cela engendre, cette relation entre propriétaire et locataire. Après cela, vous avez les personnes âgées qui demandent peut-être une attention encore plus spéciale. Peut-être qu'elles demandent plus que d'autres, mais on se plaint aussi beaucoup dans le milieu des personnes âgées de la façon cavalière dont elles sont reçues au téléphone - vous en faites même la remarque dans un document que vous nous déposez - et aussi de la réception qu'elles ont à la régie pour débattre leur cas. Souvent, elles ont une certaine gêne et ont peu de facilité à vouloir dire ce qu'elles veulent dire dans leurs termes. Cela se fait d'une façon gênante pour eux. Il n'y a pas de compréhension au bout de la ligne. Ce n'est pas nécessairement gagner qu'elles veulent, mais au moins être entendues et si cela prend une heure, de prendre l'heure. En arrivant là, elles se sentent bousculées et lorsqu'elles veulent parler, on leur dit cavalièrement de se taire. C'est toujours le même qui parle. Quand arrive leur temps de parler, la réponse est: On en sait assez; attendez le jugement. Plusieurs expériences ont été vécues de cette façon-là. Je n'aimerais pas que la commission essaie de chercher des excuses sur l'ouvrage que vous faites. J'aimerais que ce soit plus positif et que vous puissiez dire: Oui, il y a une amélioration à apporter; oui, de tels cas peuvent se produire; oui, nous prenons tel et tel moyen pour donner une certaine crédibilité à la régie.

Je termine là-dessus. Je m'excuse d'avoir été aussi direct, mais je pense que je suis connu pour cela et cela n'a pas arrêté non plus.

**M. Houde (Jean-Guy):** Ah non, cela nous aide, d'ailleurs.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Vous avez été à la hauteur de votre réputation.

**M. Houde (Jean-Guy):** Non, non, cela va. Dans la présentation, Mme la Présidente, j'ai beaucoup insisté sur les améliorations. J'ai même parlé d'humaniser en profondeur. Cela rejoint les dernières préoccupations du député. Lorsqu'il dit: Il faut être positif, je suis d'accord avec lui. Il faut aussi comprendre qu'on subit des compressions assez significatives et qu'il faut le faire avec les ressources qu'on a. Il était particulièrement vrai que la régie était un organisme qui n'avait pas la meilleure réputation en ce qui concernait son service téléphonique. On a fait un **effort** très considérable pour l'améliorer. Il y a ce guide du préposé pour donner des renseignements qui, comme vous le laissez entendre, doivent être équitables et uniformes. Il y a l'informatique en direct qui permet maintenant d'informer un citoyen directement **sur** l'état de son dossier. Il y a aussi la courtoisie au téléphone. Je pense que la meilleure invitation que je pourrais faire c'est de venir avec moi au service téléphonique. Pratiquement tous les vendredis, le président de la régie va s'asseoir un peu avec les gens au téléphone pour les encourager parce que c'est harassant de répondre à 100 appels téléphoniques. Vous verriez que ces gens-là dont certains représentent quatre et même six langues, parce qu'on a voulu des groupes ethniques, on a voulu répondre aux citoyens, vous verriez avec quel ton ils répondent au téléphone. Simplement vous asseoir là - et ils ne pourraient pas se préoccuper de vous, le volume est incessant - simplement les écouter. Ce n'est pas encore étendu à Québec, mais quand on l'aura fait, c'est 80% ou 90% du volume. Je ne sais pas, Mme la Présidente, et je ne dis pas cela du tout par moindre défi, nous restons surpris nous-mêmes chaque fois que nous allons dans ce service.

Je ne sais pas si on retirerait la même impression d'absence de service. Je dois dire qu'on a fait un sondage sur le service au comptoir aussi il y a environ un an ou un an et demi. Avant qu'on fasse des réaménagements, on était très bas dans la satisfaction, mais toute l'information dispensée, la documentation, la qualité du service au comptoir - et c'est un sondage d'une façon reconnue - dans un échantillon au hasard, on était aux environs de 80% ou 85%, ce qui ne donne peut-être pas du tout la même... Mais même là on s'en est préoccupé parce qu'il y avait un problème majeur. Les gens venaient au comptoir à tour de rôle, côte à côte. Les uns entendaient les problèmes des autres. Depuis un an, on s'est préoccupé d'aménager des zones d'accueil individualisées pour les clients. Cela prend un peu plus de temps mais on les reçoit un peu mieux, surtout dans un climat de confidentialité. On s'aperçoit que cela désamorce beaucoup

l'agressivité. Les résultats de conciliation le disent d'ailleurs.

Pour ce qui est de l'audition elle-même, j'ai souligné tout à l'heure qu'on était finalement un tribunal avec les mêmes pouvoirs que la Cour provinciale. C'est évident que le président de la Régie du logement, quels que soient les pouvoirs que la loi lui confère, pourrait difficilement, quel qu'il soit, donner des instructions aux régisseurs sur la façon de se comporter en audition. On peut le faire par des moyens indirects; on peut en parler; on peut essayer de s'interroger en groupes; on peut même penser à une formation spécifique des régisseurs. Leur formation était d'ailleurs le domaine psychosocial. Ce sont de véritables juges et qui dit juge dit autonomie décisionnelle et dit que le président, à moins de raisons majeures qui mettraient en cause l'intégrité du processus, peut difficilement intervenir. Si vous vous présentez devant la régie, M. le député, c'est évident que vous devez avoir la garantie que celui qui vous entend est le seul à vous entendre. Ce serait vicier beaucoup plus fondamentalement encore le processus de justice si vous saviez qu'à l'avance il y a des formules prévues en encadrement strict.

**(17 h 15)**

Est-ce que, dans l'absence de formalisme qu'on a, on pourrait faire un encadrement très formel? C'est douteux. D'ailleurs, l'administration de la preuve est de l'essence même de la tâche judiciaire. La façon dont le régisseur conduit son audition dans tout tribunal, à l'intérieur des règles de pratique, c'est vraiment là que joue sa pleine autonomie, parce que c'est là, après tout, l'essentiel de son rôle. Est-ce qu'on peut aller beaucoup plus loin? Je ne le sais pas. On peut aller plus loin, je vous l'ai dit, en courtoisie, en accueil.

Je vais vous donner un dernier élément de réponse. Si les gens sont insatisfaits de notre décision, ils peuvent en appeler à la Cour provinciale. Ce n'est pas à nous, évidemment, de juger la façon dont la Cour provinciale, comme tribunal d'appel, exerce son mandat. Mais le nombre d'appels en Cour provinciale est significativement bas; deuxièmement, ceux qui y vont ont des avocats et la loi prévoit que le procès recommence à neuf. Donc, c'est un bon test de ce que la régie fait puisqu'on ne se prononce pas que sur des questions de droit, on refait le procès à neuf, y compris les témoignages, les pièces, les témoins, tout ça.

Dans à peine 20% des cas, on modifie la décision de la régie. Souvenez-vous que, très souvent, on a présenté une preuve bien différemment si c'est l'avocat qui la présente que la partie elle-même. Dans très peu de cas, sinon aucun, on a vu un juge de la Cour provinciale relever le fait qu'il y

avait eu, comme vous entendiez, des décisions qui pouvaient vraiment poser des doutes du type de ceux que vous semblez avoir entendus et que vous avez effectivement entendus, je le crois parce qu'on les entend, effectivement.

Si vous étiez le président de la régie, qu'est-ce que vous feriez? Je ne sais pas trop si je dois m'adresser au député ou à vous, Mme la Présidente, vous me donnerez un conseil. On dit qu'il faudrait être plus positif. C'est un rappel à l'ordre qui est souvent vrai pour des fonctionnaires. On est souvent portés, effectivement, comme vous dites, à vouloir se défendre. Mais il faut aussi voir les avenues de solution, il faut aussi voir l'attitude qu'on doit prendre. Je vous avoue qu'au moment où je vous parle, je suis relativement, personnellement comme président, satisfait de la façon dont, non pas le climat, mais les auditions se déroulent. Quant au climat d'accueil, on pourrait aller plus loin dans tous les cas.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** M. le député de Gaspé.

**M. Le May:** C'est moi qui parle?

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** C'est chacun notre tour.

**M. Le May:** La liste n'est pas longue.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** J'aurais pu parler avant, je vous ai laissé la place.

#### Listes noires des locataires

**M. Le May:** J'aimerais simplement savoir quelle est votre intervention au niveau de ce qu'on a appelé le scandale des listes noires. Est-ce que vous avez des pouvoirs là-dedans? Qu'est-ce que vous pouvez faire dans ça?

**M. Houde (Jean-Guy):** Je vais laisser répondre la vice-présidente.

**M. Le May:** C'est la vice-présidente qui a le dossier noir.

**M. Houde (Jean-Guy):** C'est exact, c'est pour ça qu'elle est tout habillée en noir, aussi.

**Mme Archambault:** Ce qui est arrivé, je pense que tout le monde l'a vu dans les journaux - je vais faire un peu l'historique - en avril 1983, il y avait eu des protestations de la ligue des droits concernant les fameuses listes noires dans lesquelles on accusait même la régie de vendre nos listes. Quand on a mis notre système informatisé sur pied, en fait, les gens ont pris peur, ils

ont pensé qu'à partir de ce système, les propriétaires y ayant accès pourraient établir, à partir de notre propre système, leur liste noire. On avait même dit, dans le communiqué de la ligue des droits, qu'on vendait nos listes noires. On n'avait pas pensé à ça comme source de financement!

Ce qui est arrivé à ce moment-là, c'est que la régie a publié un communiqué de presse, évidemment, pour démentir cela. Il n'a jamais été question qu'on vende nos listes noires, il n'est même pas question que les propriétaires puissent y avoir accès parce que tout le mécanisme, le langage d'entrée à l'informateur, ce n'est pas le nom de la personne, mais l'adresse du logement, de sorte que par un nom, on ne peut pas savoir l'histoire du locataire à la régie, d'aucune façon, il faudrait connaître toutes ses adresses depuis qu'il a des relations avec un locateur. C'est clair qu'on n'a pas favorisé l'installation des listes noires des propriétaires, au contraire.

Il a été fait encore plus que ça, finalement, pour régler ce problème. En juin 1983, quelques mois plus tard, il y a eu un amendement au Code civil dans lequel on dit que si un propriétaire, par exemple, refusait de louer un logement à un locataire et que celui-ci peut prouver que, si on lui refuse la location du logement, c'est parce que le propriétaire avait pris son nom sur une liste noire ou parce que le locataire avait exercé un droit que la loi lui confère en vertu de la Loi sur la Régie du logement, c'est une infraction pénale et à ce moment c'est le Procureur général qui a des pouvoirs de poursuite. Je dois dire que depuis l'entrée en vigueur de cet article, au mois de juin 1983, selon mes informations, on n'a eu aucune plainte, aucune demande de poursuite à la régie. Évidemment, c'est le Procureur général qui a les pouvoirs de poursuite dans ces cas, ce n'est pas la régie. Mais à la régie même, cela semble être éteint les listes noires, de toute façon on n'en entend plus parler depuis cette période d'avril, mai et juin 1983, ou en tout cas, semble-t-il, le problème est réglé pour autant que la régie est concernée.

**M. Houde (Jean-Guy):** Il reste sans doute un problème plus général des listes noires. Si on prend le problème d'une façon plus générale, c'est tout le droit du commerçant à se prémunir par des informations, cela dépasse le strict cadre de la Régie du logement qui était où on pouvait identifier des discriminations parce que des personnes exerçaient des recours. En d'autres mots, le locataire qui allait à la régie pouvait être considéré comme un mauvais locataire, c'est ce genre de problèmes qu'on a voulu régler et là on pourrait en faire un cas spécifique. Mais il y a le problème plus général de ces listes qui ont des informations

sur les personnes. J'en avais vu moi-même quand j'étais à l'aide sociale, on avait fait des vérifications avec des agences. C'est extrêmement difficile à réglementer parce que c'est toute la question des droits du commerce versus les droits individuels. Mais là on est dans un autre ordre de questions.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** M. le président, je veux vous remercier pour votre mémoire. Si vous êtes d'accord, nous allons le déposer à la commission, alors il deviendra partie des archives.

J'ai une série de questions pas très longues quand même à vous poser. Me référant d'abord à votre document, je n'ai pas noté la page mais vous allez sûrement vous en souvenir. Vous dites à un moment donné que le fait que le mandat des régisseurs soit limité à cinq ans crée vers la fin de leur mandat - et je cite de mémoire - une certaine insécurité. Je me demandais pourquoi vous avez mis cela dans votre mémoire? Est-ce dans le sens d'une modification? Quel est exactement le but que vous visiez en introduisant ce problème dans le mémoire? C'est vers la fin, si je ne m'abuse.

**M. Houde (Jean-Guy):** Vous avez raison, c'est à la page 16.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Ah bon!

**M. Houde (Jean-Guy):** C'est effectivement trois pages avant la fin.

C'était par ouverture envers la commission et aussi parce que j'avais le sentiment très net que les régisseurs collectivement de la régie souhaitaient que je le mentionne puisque c'est ce genre de problème qui mérite d'être souligné dans ce genre d'échange. Comme je le dis, en faire une recommandation, le ministère de la Justice lui-même dans les travaux préliminaires à la constitution possible d'une cour du Québec avait publié des documents de travail où on évoquait tous ces problèmes pour tous les membres d'organisme. On parlait de la question de sécurité, de la question d'éthique, de la question d'un corps d'adjudicateurs et on évoquait toutes les difficultés que cela entraînerait. C'est peut-être un peu plus vrai encore à la Régie du logement parce que de tous les corps d'adjudicateurs, c'est vraiment un véritable tribunal en ce sens qu'il n'entend pas la révision d'une décision que l'État a pu rendre mais deux parties privées comme la Cour provinciale le faisait. Et insistant sur cet aspect, les régisseurs, tout en reconnaissant que personne n'a jamais mis en cause le fait qu'en pratique ils ont exercé leur fonction avec autonomie - ceux nommés en 1980 par exemple voient leur mandat se terminer dans

moins d'un an - se posent naturellement des questions sur la corrélation entre la fonction qu'ils exercent et le genre de statut qu'ils ont. Je ne voulais pas en faire une recommandation formelle, à la fois parce que le problème est ou a ou a été sous étude et parce que c'est vraiment une question qui rejoint un ensemble de préoccupations quant aux organismes et à leurs membres ou du moins ce type d'organisme. Il y en a d'autres: Les différences dans le traitement, les conditions particulières, etc. C'est pour cela que je voulais éviter d'aller plus loin que de le signaler au passage, n'ayant pas du tout approfondi la question.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** On peut l'interpréter - c'est la façon dont je l'interprétais - comme une invitation à ce que les règlements particuliers soient modifiés. Je ne sais pas si c'est inclus dans la loi. Est-ce qu'il y a possibilité de renouvellement de mandat?

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Il y a possibilité de renouvellement de mandat.

**M. Houde (Jean-Guy):** La loi prévoit un renouvellement.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Bon, bien, écoutez, à ce moment-là, c'est un peu comme un député. Nous autres, ce n'est même pas la loi qui le prévoit, c'est l'électorat. Je pense que ça fait partie de ce genre de responsabilité.

**M. Houde (Jean-Guy):** D'un contexte, de membres d'organismes.

#### Économies réalisées

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** En tous les cas, je ne savais pas au juste comment l'interpréter. Vous avez, tout à l'heure, mentionné que - d'ailleurs, c'est contenu dans votre rapport - vous aviez fait des économies, encore une fois, de mémoire, de l'ordre de 1 300 000 \$. C'est cela? Vous ajoutiez, en réponse à une question qui vous était posée: on a quand même eu à faire face à des compressions budgétaires. Je pense que c'est ça que vous avez dit.

Est-ce que le 1 300 000 \$ que vous avez économisé est le résultat de modifications dans le mode d'administration qui a été de votre propre initiative ou si c'est dû au fait que des compressions budgétaires de cet ordre vous aient été imposées?

**M. Houde (Jean-Guy):** Je dis non. C'est oui et non. Ce sont les deux à la fois, Mme la Présidente. D'un côté, cette année, on a des compressions de l'ordre de 200 000 \$ ou

300 000 \$, l'an dernier, de 400 000 \$ et l'année précédente, 700 000 \$, ce qui fait le 1 300 000 \$ et les nouveaux développements dont j'ai fait part, l'autre 1 300 000 \$. Pour les réaliser, essentiellement, comme nos ressources sont pour l'essentiel des effectifs, on a économisé quelques centaines de milliers de dollars dans les frais d'opération, mais on a surtout économisé dans les postes.

En d'autres mots, nos effectifs autorisés sont supérieurs à ce qu'on a pu finalement combler et, d'année en année, nos postes ont diminué. Ils ont diminué où? Ils ont diminué d'abord dans les services centraux de 20 ou 30 personnes. Déjà là, vous avez quelque chose comme n'importe où entre 500 000 \$ et 1 000 000 \$.

L'intégration de l'informatique aux opérations - dans un seul bureau, ça aurait fait, je pense, 1 000 000 de cartes manuelles, sept fichiers tenus manuellement remplacés par un terminal - a permis de supprimer un certain nombre de postes dans les bureaux aussi.

Une autre mesure qui a été prise, c'est d'agir au niveau de l'encadrement. Nous avions dans chaque bureau, un gestionnaire qui était utile au moment de l'organisation de la régie, mais qui l'est peut-être moins, une fois qu'elle est en marche, et un conseiller juridique qui est là dans les bureaux de Montréal. Maintenant, c'est le conseiller juridique qui assume la gestion, ce qui se comprend aussi. Alors, on a économisé des postes sur ce plan-là aussi, sur le plan de certains agents de maîtrise.

Finalement, dans des bureaux en région, il a fallu, tout en gardant chaque bureau ouvert à peut-être une ou deux exceptions près, aussi aller prélever certains postes pour compenser.

Ce sont l'ensemble de ces postes économisés en ne comblant pas des départs et puis certaines économies administratives et en faisant porter d'abord le poids sur le siège social, qui ont permis de faire ce que vous avez mentionné.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Vous parliez tout à l'heure - je ne veux pas vous enlever le mérite - vous dites: On est peut-être le seul ou le premier service public à avoir fait l'effort d'introduire un système informatisé, à la mesure où on le fait, et vous en avez montré les bons côtés. Est-ce que la Régie de l'assurance-maladie ne vous a pas précédé dans cette démarche-là parce qu'elle a réalisé aussi des coupures budgétaires considérables?

**M. Houde (Jean-Guy):** Vous savez peut-être, Mme la Présidente, j'ai été aux Affaires sociales avant. J'ai eu l'occasion de travailler de près avec vos collègues d'autrefois, l'ancien ministre des Affaires sociales et le président de la régie. Je le

connais bien. Je signale ça simplement, parce qu'à ce moment-là, j'ai été amené à voir de très près le système de la Régie de l'assurance-maladie. C'est un système d'une très grande complexité et vous avez raison de dire qu'ils ont fait des choses assez exceptionnelles.

Ce que j'ai voulu souligner, c'est que, nous, c'est de la bureautique qu'on a fait, c'est-à-dire, la conception nouvelle, ce ne sont pas des salles de machines avec des - je simplifie à outrance - gros ordinateurs, ce qu'on appelle en langage technique, des "main-frames", mais la capacité des petits ordinateurs d'aujourd'hui équivaut à celle des gros ordinateurs.

D'ailleurs, moi-même, j'avais établi un système à la fine pointe de l'informatique aux Affaires sociales en 1973, à l'aide sociale, qui est déjà dépassé. Nous, on commençait à neuf. C'était ça, notre avantage. On ne mettait pas de côté des systèmes existants et on a profité de ce qui s'appelle la bureautique, c'est-à-dire, l'informatique appliquée aux opérations, pour introduire un système connu et je pense qu'on est les premiers à le faire au gouvernement. L'avantage énorme de cela, c'est un système extrêmement flexible, tout en étant compact, tout en exigeant peu d'opérations, qui ne coûte pas cher et qui donne finalement des résultats qu'il n'y a que quelques années, aurait nécessité un gros système pour donner ces résultats.  
(17 h 30)

#### Personnel de la régie

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Une dernière question dans ce domaine qui touche vraiment plus le personnel ou autre. C'est une question que je pose habituellement à tous les offices régis au même ministère qui se présentent devant nous. Je vois dans le tableau 5 du rapport annuel des activités de 1982-1983, le nombre de postes qui est de 330, non 315 en 1983. Pourriez-vous me dire, parmi les régisseurs et les cadres supérieurs, les professionnels et le personnel de maîtrise, combien sont des femmes et combien sont des hommes? Évidemment, c'est très édifiant de vous voir. C'est rare qu'on voit un président encadré de deux femmes...

**Une voix:** C'est un chanceux.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Bien, peut-être pas nécessairement. Je ne sais pas ce que le premier ministre dirait cet après-midi.

**M. Houde (Jean-Guy):** Je pense qu'on l'a ici. Le Soleil publiait récemment un article où on était... Je voudrais en prendre le crédit mais il ne m'appartient pas

complètement, Mme la Présidente. La régie a depuis le début une tradition "féminine" - entre guillemets - qui est très accentuée. Il y a un très grand nombre de régisseurs qui sont des femmes et cela donnait pour les membres de l'organisme, je pense, quelque chose de l'ordre de 30%.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Pour les membres de l'organisme, si vous avez remarqué, j'ai à dessein laissé de côté...

**M. Houde (Jean-Guy):** Laissez de côté. Maintenant dans les professionnels...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):**... le personnel technique et le personnel de bureau.

**M. Houde (Jean-Guy):**... on a aussi un bon pourcentage. Si je retrouvais...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):**... en général, c'est vrai.

**M. Houde (Jean-Guy):** Si je retrouvais ce tableau, je pourrais vous donner des chiffres précis.

**M. Pelletier (Jacques):** Me permettez-vous de les citer de mémoire?

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, de mémoire, si vous le permettez, M. Pelletier.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** On va vous croire sur parole.

**M. Pelletier:** D'accord.

**Une voix:** Oui, mais au niveau professionnel, c'est intéressant.

**M. Pelletier:** Pour le personnel d'encadrement supérieur, le pourcentage pour la Régie du logement s'établit de mémoire à 10% alors qu'on sait que pour l'ensemble de la fonction publique, il est de 5%. Chez le personnel professionnel de la régie, le pourcentage s'établit à 36% de femmes.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** C'est aussi ce qu'on voit dans la fonction publique.

**M. Pelletier:** Oui.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Chez les régisseurs?

**M. Pelletier:** Chez les régisseurs, inclus avec le personnel hors cadre, le personnel membre de l'organisme, il est de 35%. Ce sont les chiffres qui ont été cités dans le journal Le Soleil tout dernièrement.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Et le

personnel de maîtrise?

**M. Pelletier:** Pour le personnel de maîtrise, les proportions sont égales: 50%.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** 50%.

**M. Pelletier:** Donc à l'époque, je pense qu'on citait 15 ou 16, le nombre total d'agents de maîtrise et on retrouvait autant d'hommes que de femmes à la Régie du logement.

**M. Houde (Jean-Guy):** J'ai des chiffres très précis ici, Mme la Présidente. Vous les avez d'ailleurs, je pense. Oui. Veux-tu les citer?

**M. Pelletier:** Effectivement, il y avait un dossier de préparé à cet effet. Donc, je vous parle de la situation pour 1984, hors cadre effectivement, on retrouve à la Régie du logement 35, 29% de femmes.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Voulez-vous séparer vos hors cadre de vos cadres supérieurs?

**M. Pelletier:** Les cadres, c'est 10% tel que je vous l'avais donné. Hors cadre, ce sont le personnel régisseur et le personnel membre d'organismes, donc présidentes, vice-présidentes d'organismes. Chez les professionnels à la Régie du logement en 1984, je vous ai donné par erreur 36%. C'était 33, 33%. Le personnel de maîtrise, il était l'an passé de 66%, dû à des départs cette année, il est tombé à 33, 33%.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** De 66% à 33%.

**M. Pelletier:** Oui. Ce sont des départs.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Cela veut dire qu'il y a 33% de femmes qui sont parties.

**M. Pelletier:** Appliqué de cette façon-là, oui.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** 50%.

**M. Pelletier:** 50%. Il y a du personnel de maîtrise de réduit. Chez le personnel technicien, puisqu'il nous apparaît important quand on parle du personnel fonctionnaire de distinguer les techniciens des autres corps d'emploi...

**M. Houde (Jean-Guy):** Ça, c'est intéressant.

**M. Pelletier:**... on retrouve 60% de femmes à la Régie du logement à l'heure actuelle. Donc, c'est ça. On parlait tantôt

d'agents de conciliation, ce sont donc des femmes dans une proportion de 60% qui agissent à titre de...

**M. Houde (Jean-Guy):** Qu'on vient de recruter d'ailleurs.

**M. Pelletier:** Chez le personnel de bureau, bien évidemment c'est des proportions identiques à celles de la fonction publique. C'est 75% de femmes.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** On s'en doutait. Alors, il vous reste à faire des progrès dans les cadres supérieurs.

**M. Houde (Jean-Guy):** Pas tellement.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** 10%!

**M. Houde (Jean-Guy):** C'est quand même 5% de plus...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Il ne faut pas prendre comme modèle la fonction publique parce que...

**Une voix:** Embarquez-vous pas trop vite.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** On va passer maintenant à d'autres points. Évidemment, je suis de la région de Montréal, comme mon collègue de Bourassa, et quand on regarde les statistiques, c'est évident que les problèmes de la Régie du logement se trouvent concentrés dans la région de Montréal et à Québec aussi, mais je pense que, proportionnellement, c'est peut-être moindre, je n'ai pas fait les chiffres, mais de toute façon. Alors, inutile de vous dire que nous aussi on a des plaintes. C'est exact quand vous dites que les choses vont plus rapidement qu'elles allaient, il s'agit de savoir pourquoi on n'est pas tout à fait sûr, vous allez continuer d'en faire l'évaluation.

Maintenant, est-ce que tous vos bureaux ont accompli le même progrès ou fonctionnent à un rythme aussi accéléré les uns que les autres ou s'il y a des différences à l'intérieur de vos bureaux? Est-ce que les délais d'attente sont les mêmes ou à peu près les mêmes d'un endroit à l'autre?

**M. Houde (Jean-Guy):** Pour vous donner un exemple, Mme la Présidente, dans les causes civiles, en novembre 1984: Hull, 2, 2% mois, Jonquière 1, 3% - je dois dire que le volume est très faible - Longueuil 2, 9% - c'est là où on a peut-être le volume le plus serré - Montréal 2, 8%, Québec 1, 4%, Rimouski 2, 3% et Trois-Rivières 2, 6%. À Montréal, je serais enclin à dire que cela se répartit assez également entre les cinq ou six bureaux de la région de Montréal.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** C'est partagé également.

**M. Houde (Jean-Guy):** Oui, assez.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Maintenant, pourriez-vous me dire, quand quelqu'un vient et que sa cause est entendue, que ce soit le locataire, le locateur ou les deux, s'il y a des notes sténographiques qui sont prises? Est-ce qu'il y a un enregistrement? Je sais que faire de l'enregistrement, cela implique des coûts, etc. Les notes sténographiques, la réflexion qui m'a été faite - est-elle fondée ou pas - c'est qu'étant donné qu'il y a quand même un certain délai entre le temps des auditions et le temps où le jugement est rendu, parfois les gens ont l'impression que les arguments utilisés - encore une fois, je vous transmets ce qui nous est dit, ce n'est pas une chose que... - il peut y avoir un certain décalage - décalage n'est pas le bon terme - entre ce que les gens prétendent avoir dit et ce qui...

**M. Houde (Jean-Guy):** Ce qui est reflété.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):**... est reflété dans le jugement. Est-ce que ce n'est pas un point qui devrait être corrigé? Peut-être que c'est à tort qu'on peut se sentir frustré par cette chose, mais est-ce que des notes sténographiques seraient extrêmement coûteuses? Ou, enfin, est-ce que vous avez réfléchi sur ce problème?

**Mme Archambault:** Présentement, il n'y a pas d'enregistrement mécanique et il n'y a pas de notes sténographiques non plus qui sont prises. Évidemment, au nombre d'auditions qu'on tient, pour toute la province, par exemple, en causes civiles c'est entre 4000 à 5000 auditions par mois qui sont tenues, si on pensait au coût d'une opération comme celle-là. C'est arrivé - cela fait deux ans que je suis là - à deux occasions qu'on a demandé si c'était possible de prendre des notes sténographiques - mais si quelqu'un le demande, il n'y a rien qui l'empêche - comme devant les tribunaux civils où les causes ne sont pas susceptibles d'appel, d'amener son propre sténographe, mais à ce moment, c'est à ses frais. Jusqu'à maintenant, la régie n'a jamais payé pour des frais de sténographie.

Il faut dire aussi, je suis d'accord, que c'est possible qu'il y ait un décalage entre la décision et que la personne n'ait pas l'impression que cela reflète exactement ce qui s'est passé à l'audition, mais d'une façon générale, les décisions sont rendues à l'intérieur d'un délai de 30 jours de l'audition, c'est la norme. Il y a des cas, évidemment, qui dépassent la norme, mais une très grande majorité de décisions sont

rendues à l'intérieur d'un délai de 30 jours. Le coût de la mise sur pied d'un service... et ce serait, à part de cela, dans tous les bureaux parce qu'on est régionalisé; on n'est pas à un seul endroit comme, par exemple, au palais de justice où il y a un système central qui permet d'enregistrer dans toutes les salles. Seulement à Montréal, dans six bureaux différents où il faudrait installer cela, ce serait vraiment un coût énorme.

**M. Houde (Jean-Guy):** Aussi, par la suite, la transcription serait différente.

**Mme Archambault:** Après, la transcription de cela.

**M. Houde (Jean-Guy):** Il y a peut-être un second volet à votre préoccupation, Mme la Présidente, et là j'avoue que je partage peut-être un peu votre préoccupation. Il y a le décalage qui peut se produire, quoique les délais, maintenant, comme vous l'avez mentionné vous-même, le font moins se produire, mais il y a aussi le reflet qu'on trouve de ce que les gens ont dit dans la décision, ce qu'on appelle la motivation. Même si le régisseur ou quiconque préside l'audition - en l'occurrence, des fois cela peut être un greffier spécial - se le rappelle, évidemment, le soin qu'on peut mettre à refléter ce que les parties ont allégué dans une décision peut conditionner, en grande partie, la satisfaction qu'on a à la lire. Je dois dire que, dans certains cas, le volume était tel qu'à la lecture de décisions qui, en droit, ne prêtaient pas à cause, je me demandais, moi-même, si, à l'occasion, elles reflétaient les explications données et surtout le poids qu'on donnait aux arguments avancés par les gens. J'ai même vu des décisions... Je ne voudrais pas aller trop loin parce que, comme président, je suis dans une situation extrêmement délicate, mais quand vous dites simplement: "Vu les motifs décide que...", c'est évident que les gens ne s'y retrouveront pas.

On a fait un effort considérable. Il y a eu des groupes de travail qui ont siégé là-dessus. Cela rejoint l'autonomie judiciaire dont je parlais, mais je dirais qu'à un certain égard la préoccupation demeure pertinente.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Maintenant, est-ce que des sanctions sont prises contre les témoins, eu égard à certaines inexactitudes qu'on pourrait apporter dans son témoignage?

**Mme Archambault:** En fait, des sanctions comme telles, c'est que nous... S'il y a des inexactitudes, s'il y a eu des parjures, à ma connaissance, c'est arrivé que le locateur ou le locataire - je ne me souviens plus de qui était la personne qui avait constaté qu'il avait pu y avoir parjure

- est allé voir un procureur de la couronne pour déposer une plainte privée. En fait, on est un tribunal et on exerce une juridiction jusqu'à 15 000 \$, la même qui est exercée par la Cour provinciale. Si un parjure se passe devant la Cour provinciale, en fait, c'est une offense criminelle et les gens vont chez le procureur de la couronne s'ils veulent déposer une poursuite contre la personne.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** À ce moment, ce serait l'une des deux parties, soit le locateur ou le locataire.

**Mme Archambault:** C'est cela.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Vous autres, comme tribunal, vous...

**Mme Archambault:** Non, non.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Est-ce que les gens sont assermentés?

**Mme Archambault:** Les gens sont assermentés. C'est une obligation en vertu de la loi; il faut que les témoins soient assermentés. Il y a, d'ailleurs un article de loi...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Encore une fois, cela oblige le témoin, quel qu'il soit, locateur ou locataire, à prendre les poursuites qui s'imposent.

**Mme Archambault:** Oui.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Et, à ce moment, à encourir des frais judiciaires.

**Mme Archambault:** Oui. Si la situation se présentait qu'un locataire ou un locateur constate que l'autre partie ou que le témoin fait un faux témoignage et qu'il veut prendre des poursuites et qu'il veut que ce faux témoignage soit sanctionné, il doit aller chez le procureur de la couronne. En fait, il va au palais de justice. Je comprends, évidemment, que ce n'est pas agréable parce que c'est une démarche supplémentaire qu'il doit faire.

**M. Houde (Jean-Guy):** On a un pouvoir, nous-mêmes, à l'article 114: "Quiconque fait une déclaration qu'il sait être fausse", mais cela ne s'applique que dans le cas d'une formule ou d'un écrit dont l'usage est obligatoire en vertu de la loi. Pour le reste, c'est le pouvoir général en vertu du Code criminel qui se fait par les modes usuels d'administration de la justice, mais qui n'est pas celui de la régie, dans le cas que je viens de mentionner.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Est-

ce que vous procéderiez à une seconde audition si, par exemple, une des deux parties pouvait, preuves à l'appui, démontrer que l'autre partie a fait une déclaration inexacte? Est-ce qu'à ce moment elle pourrait revenir devant vous pour redemander l'audition de la cause?

**M. Houde (Jean-Guy):** J'en doute, Mme la Présidente. Notre pouvoir de rétractation d'une décision est très limité. Je vais vous le lire: "Si une décision a été rendue contre une partie qui a été empêchée de se présenter ou de fournir une preuve par surprise, fraude ou autre cause suffisante - il faut qu'elle ait été empêchée de se présenter - cette partie peut en demander la rétractation." Si nous ne sommes pas dans le cadre strict qui est celui-là, c'est l'appel qui devient...

**Mme Archambault:** À la Cour provinciale.

**M. Houde (Jean-Guy):**... le remède.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Parce qu'il y a des gens...

**M. Houde (Jean-Guy):** En d'autres mots, c'est la règle de justice naturelle que la partie doit pouvoir se défendre, mais une fois qu'elle s'est défendue, le jugement devient chose jugée, mais sujet, évidemment, à la sanction d'un tribunal supérieur. (17 h 45)

#### Les personnes âgées

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Mon collègue de Bourassa, tout à l'heure, a fait allusion au problème des personnes âgées. D'ailleurs, vous en parlez dans votre mémoire également, en disant qu'elles ne sont peut-être pas suffisamment informées. Je ne veux pas déformer ce que vous avez dit, mais je pense que c'était l'esprit. Ce qui nous frappe - je pense que c'est le cas du député de Bourassa et c'est le cas dans mon comté - c'est qu'il existe des résidences privées. On les appelle résidences. Ce n'est peut-être pas un terme très juste; en fait, ce sont des maisons à logements multiples. Il peut y avoir 200 ou 250 logements. Les personnes âgées sont locataires dans ces maisons, au même titre qu'elles le seraient dans n'importe quel immeuble à logements, dans n'importe quelle conciergerie. Sauf que sont regroupées là des personnes âgées qui - souvent, j'ai eu des représentations de ces personnes et peut-être que leurs plaintes sont non fondées - disent: Écoutez, mon loyer a augmenté de tant cette année, il augmente encore de tant l'an prochain. Quand on regarde cela dans la perspective de l'indexation de leur revenu, on se dit: Cela

doit devenir très difficile pour ces gens. Ils vivent, eux aussi, dans l'insécurité, je vous l'assure, de dire: Est-ce qu'il va falloir que je quitte l'an prochain?

Je ne sais pas dans quelle mesure ces gens peuvent faire appel à la régie. D'abord, je voudrais savoir s'il y en a un grand nombre qui font appel à la régie. Deuxièmement, ce qui les préoccupe, ce sont vraiment les représailles auxquelles ils ont à faire face dans leur maison. Évidemment, on ne peut pas les mettre dehors, mais il y a toutes sortes de moyens plus ou moins directs de leur rendre la vie intenable, au point où ils sont obligés de quitter. Là, je ne parle pas sur des qu'en-dira-t-on; je parle des réalités qui existent. Je ne sais pas quel rôle la régie a eu à jouer dans des situations comme cela ou si, finalement, c'est strictement toujours votre rôle judiciaire et rien d'autre ou si vous pouvez faire des recommandations que ce soit au ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur, ou je ne sais trop.

**M. Houde (Jean-Guy):** Est-ce que vous auriez objection, sur la première partie, la proportion, à ce qu'un agent de recherche ici, Mme Lyse Frenette, réponde?

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** D'accord.

**Mme Frenette (Lyse):** Dans un sondage mené sur les usagers, ceux qui ont déposé une demande à la régie en 1982, soit la partie déposante ou l'autre partie, on a constaté qu'on a une plus grande proportion de personnes âgées que dans la population locataire en général. Donc, au niveau d'une partie associée à une demande, on n'est pas en défaut. Il y a plus de personnes âgées qui s'adressent à la régie ou qui sont parties à une demande que dans la population en général. Donc, au niveau de l'utilisation de ces services, elles ne sont pas en manque, au contraire. Cela est sur la fréquence d'utilisation des services par les personnes âgées; c'était pour cette partie-là.

**M. Houde (Jean-Guy):** En ce qui concerne l'autre partie, Mme la Présidente, j'avoue que: Non, je ne voudrais pas que, en quelque sorte entre guillemets, on "se réfugie" derrière le rôle d'un tribunal. Ce n'est pas incompatible avec la justice naturelle que d'aider les personnes âgées. Je pense qu'il faut plaider un peu faiblesse. Vous me disiez tantôt: Comment avions-nous réussi à nous financer? Notre service de communications, par exemple, est passé de 17 ou 18 personnes à quelques-unes, à 2 ou 3. C'était normal dans la mesure où, au lancement de la loi, on avait besoin de rédacteurs. Mais maintenant il faut trouver - parce qu'on n'a, de toute façon, pas les

moyens de faire autrement et parce que c'est logique qu'on le fasse - une approche communautaire où nos avocats dans les bureaux, qui ont maintenant le temps de le faire, vont trouver ces groupes, se rendent sur place. Par exemple, dans Montréal-Est, il y a visiblement une population de personnes âgées dans des résidences privées. On devrait avoir des programmes. On le fait dans une certaine mesure. Par exemple, si vous lisez ce qu'on vous a dit: rencontres avec des aveugles de Ville-Marie, rencontres avec le Forum des citoyens âgés de Montréal-centre. Mais cela ne reste que des cas ponctuels et isolés plutôt qu'un programme d'ensemble. Dans les priorités que j'évoquais dans notre programme d'action, je pense que vous avez mis le doigt sur un élément qu'il faudra développer, mais qu'on n'a pas vraiment développé encore, quoiqu'on fait des actions ponctuelles.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Une autre question...

**M. Laplante:** Sur le même sujet, s'il vous plaît!

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Oui, d'accord, allez-y.

**M. Laplante:** D'abord, je vais vous poser le problème. Les personnes âgées, lorsqu'elles quittent un appartement, il est loué à une autre personne âgée. De là les augmentations de 50 \$ à 60 \$ avec des menaces au bout: Si tu vas à la régie, c'est ci et c'est cela. Seriez-vous prête à suggérer au ministre que, chaque fois que se libère un logis d'une personne âgée, le locateur en avise du changement la régie dans les 30 jours, avec le prix que l'autre payait et le prix que le nouveau locataire peut payer? Une suggestion semblable éviterait peut-être l'abus de ce propriétaire, parce que ces pauvres personnes âgées - j'en vois de 80 ou 85 ans; la longévité aujourd'hui n'est plus ce qu'elle était avant - se font exploiter d'une façon épouvantable.

Une deuxième question sur les personnes âgées encore. Seriez-vous prête à suggérer au ministre un avis de 30 jours lorsqu'une personne de 75 ans ou de 80 ans, dans une édifice à logements multiples pour les personnes âgées, est obligée de quitter parce qu'elle n'est plus capable de payer réellement? Ces personnes ne se nourrissent même plus pour payer le logement. Un avis de 30 jours au lieu de 90 jours, au lieu du respect du bail complet?

**M. Houde (Jean-Guy):** Si vous le permettez, je vais laisser Me Malo, la secrétaire de la régie, répondre à ces questions. Elle traite les plaintes et connaît bien le problème.

**Mme Malo (Esther):** La loi prévoit déjà l'obligation pour le propriétaire, lorsqu'il y a conclusion d'un nouveau bail, de fournir un avis qui indique l'ancien loyer payé par le locataire, mais cela s'applique à chaque propriétaire et à chaque logement soumis à la loi.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** De fait, cette question-là en amène une autre. Encore une fois, je ne sais pas si c'est justifié ou pas. Évidemment, on sait que maintenant le prix de la location antérieure doit être signalé au nouveau locataire, mais ce que j'ai souvent entendu, c'est que le locateur dit: J'ai fait des modifications. Cela se peut qu'il ait peinturé le logis et qu'il ait remplacé les boutons d'armoires qui fermaient mal et ainsi de suite. Ma question principale est celle-ci: Quels sont les critères que vous utilisez pour autoriser l'augmentation de tel ou tel pourcentage? Vous allez me dire que vous nous l'avez transmis; je l'ai regardé. C'est dans votre document no 3. Vous faites des différences pour les régions. Il y a des questions de localités ou de municipalités qui modifient le taux d'inflation. Il y a aussi d'une façon générale la question de l'énergie qui peut être aussi assez identique à la grandeur de la province. Il y a un autre facteur que vous utilisez qui peut aussi être un facteur général.

Là où je ne suis pas certaine, c'est comment vous évaluez, en fonction du taux d'augmentation à appliquer, ce qu'on appelle des réparations générales, enfin, de l'amélioration apportée par le locateur. J'ai l'impression qu'on joue beaucoup avec ceci et que les locataires se disent: Il a fait des réparations; alors, vous dites c'est 8%. Là-dessus, j'ai l'impression qu'on flotte beaucoup dans l'incertitude. Comme les gens le disent, on y va au pif un peu, excusez l'expression, mais vu de l'extérieur, c'est le sentiment qu'on a. On a l'impression que les critères sont beaucoup moins serrés parce que beaucoup plus difficiles à évaluer que dans le cas de la hausse des coûts de l'énergie, la hausse des taxes ou tel autre facteur facilement "objectivable". Dans le reste, on a l'impression que c'est assez flou.

**M. Houde (Jean-Guy):** Il y a deux types de réparations. Il y a les réparations locatives: l'entretien normal, et puis il y a les réparations majeures. Dans le cas des réparations majeures, présument, cela s'identifie mieux, c'est gros et on donne un taux de rendement, que vous connaissez peut-être, basé sur le rendement des certificats à terme.

Dans le cas des frais d'entretien ou de l'entretien ou des réparations qu'on dirait courantes, les indices sont précis. C'est basé, par exemple, sur le salaire moyen et sur

l'indice des réparations locatives de Statistique Canada, etc. Les indices eux-mêmes sont précis.

Ce qui est imprécis - vous avez tout à fait raison de le souligner - c'est la preuve qu'on fait parce que les indices s'appliquent aux dépenses de l'année qui est considérée. La détermination de ces dépenses, évidemment, peut créer toutes sortes de difficultés et c'est probablement là que les locataires, quand ils se présentent, sont enclins parfois à contester davantage ce que le locateur dit avoir fait.

Je soulignais dans mon document le locataire qui veut contester, jusqu'à quel point oblige-t-on le locateur à se justifier? Là, il y a probablement des difficultés très pratiques, très concrètes qui se présentent dans une audition parce que, d'une part, le locataire n'avait pas vu les pièces à l'avance. D'autre part, le locateur affirme l'avoir fait et, chaque fois, ça prend une preuve contraire.

Je me souviens d'avoir entendu le témoignage très saisissant d'une personne âgée qui me paraissait dynamique à la commission parlementaire au moment de l'adoption de la loi, pas de l'avoir entendu, mais de l'avoir lu, et c'est encore plus convaincant. Elle montrait comment, parfois, dans certaines auditions, à la longue, avec le harcèlement de tous les types de preuves qui surviennent, ça devenait difficile, en pratique, même pour quelqu'un d'averti - parce qu'elle l'était à la longue - de remettre en cause la preuve d'un locateur qui s'était préparé, qui connaît la régie dans son fonctionnement, qui souvent, quand ce sont de gros immeubles, à des comptables, des administrateurs, des avocats avec lui.

Le problème est entier, Mme la Présidente. Je dois dire qu'on a des guides, mais on n'a pas de règles du jeu très précises, si ce n'est qu'en principe chaque élément devrait faire l'objet d'un examen serré, mais en pratique, ce n'est pas le cas, je ne pense pas que ce soit le cas. C'est l'élément que je mentionnais tout à l'heure dans mon mémoire. Jusqu'où ça devrait être le cas? Est-ce qu'on devrait alourdir? C'est ça la question que je pose. On pourrait faire des cadres plus contraignants, des modalités d'examen, s'entendre là-dessus, mais on alourdirait dans 90% des cas le processus de fixation et d'audition des causes, et là on aurait une réaction inverse de la part des propriétaires, instantanément, pas comme propriétaires - ils sont soumis à la justice comme tout le monde - mais comme une partie. On dirait que c'est trop lourd.

Ce que vous soulignez, d'un autre côté, qui peut être très réel, est-ce que ça justifie ce type d'intervention? C'est un équilibre. Je conclus en disant que ce n'est pas un équilibre facile à trouver. Je sais que, des fois, des régisseurs vont vraiment au fond

des choses quand ils ont le sentiment qu'une partie peut être fautive; je ne veux pas employer de mot plus expressif. Mais il reste un nombre de cas où ce que vous craignez peut effectivement se passer.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** J'aimerais demander à mes collègues si on peut continuer quinze ou vingt minutes pour finir avant le souper. Je demande le consentement étant donné qu'il est 18 heures. C'est parce que ce serait fini après le souper.

**M. Laplante:** D'accord.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Il me reste deux questions à poser. Remarquez que j'en aurais bien d'autres, mais ça va déjà nous éclairer et on vous invitera une autre année.

**M. Houde (Jean-Guy):** On n'est pas bon pour cinq ans, dans le plan quinquennal de la commission!

#### Services en d'autres langues

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Vous avez fait allusion tout à l'heure au fait que vous aviez dans votre service téléphonique des gens de langues autres que le français et l'anglais. Cela, c'est pour répondre au téléphone. Mais est-ce que parmi les régisseurs il y a des gens qui peuvent s'exprimer dans une autre langue que le français et l'anglais? Sinon, est-ce que vous avez un système de traduction? Nous, on en reçoit beaucoup et, dans mon comté, j'ai beaucoup de personnes de groupes ethniques. Dernièrement - ce n'était pas au sujet de la régie - il s'agissait de gens de langue italienne, et la confusion s'était produite. C'était un cas d'accident du travail; ils attendaient pour être entendus par le Bureau de révision de la Commission des accidents du travail, alors qu'ils avaient été entendus et que, dans le fond, c'était à la Commission des affaires sociales où, déjà, leur demande avait été acheminée. C'était une véritable confusion en dépit du fait qu'ils étaient venus avec leur fils qui parlait le français, je pense. Dans quelle mesure répondez-vous aux besoins de ces groupes dont un très grand nombre sont des locataires, du moins dans les dix premières années où ils sont au pays? (18 heures)

**Mme Archambault:** Au niveau de la langue des auditions, c'est français et anglais, il n'y a pas de problème. Si les deux parties sont anglophones, l'audition va se tenir en anglais. Si les deux parties sont francophones, l'audition va se tenir en français.

Un problème survient s'il y a une des

parties qui est francophone et l'autre anglophone. Comme devant les tribunaux civils, on ne peut pas se payer le luxe d'un service d'interprète sur place. A ce moment, ce qui arrive, c'est que le régisseur, en vertu de la loi, doit prêter un secours équitable et impartial aux deux parties. En pratique, dans la grande majorité des cas - cela semble satisfaire une bonne partie de la clientèle; évidemment, cela ne satisfait pas toute la clientèle - le régisseur sert de lien entre les parties, il fait lui-même la traduction. Il écoute ce qu'on lui dit dans une langue - parlons français, anglais, parce que c'est la grande majorité - et il le retraduit à l'autre. Une partie qui ne voudrait pas se fier à la traduction du régisseur ou qui aime mieux avoir son propre traducteur avec elle, ce n'est pas nécessaire qu'elle s'amène un traducteur professionnel et qu'elle encoure des coûts pour cela. Elle peut amener quelqu'un de sa famille, un ami ou quelqu'un qui va lui servir d'interprète pour les fins de l'audition.

A ma connaissance, là où la population italienne est plus localisée, au bureau du Village olympique, il y a un régisseur qui est italien et qui, quand les parties sont italiennes, tient les auditions en italien. Mais parmi les régisseurs, je pense que c'est...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Vous avez, quand même, des grosses communautés. Vous avez la communauté grecque.

**Mme Archambault:** On n'a pas de régisseur qui peut tenir des auditions en grec. A ce moment, ce qui arrive, c'est que la personne peut s'amener un ami, un parent, une connaissance, quelqu'un de son entourage. Souvent, ce sont des gens d'une association ou de l'autre, soit un représentant de l'association des propriétaires ou le représentant de l'association des locataires qui vient et qui fait la traduction. Ils peuvent toujours amener quelqu'un de leur famille pour les aider. Évidemment, ce n'est pas...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Il reste que chez les régisseurs il y a une certaine rotation, puisqu'on en a discutée tout à l'heure. Il semblerait qu'il y en a eu un dans le cas du Village olympique, mais dans le cas d'autres communautés suffisamment importantes - je ne voudrais pas identifier des communautés pour lesquelles on ne devrait pas en avoir, mais il y en a qui me viennent à l'esprit parce qu'elles sont tellement un petit nombre - est-ce qu'il y a un effort de fait dans le recrutement pour qu'on tienne compte de cette dimension? Parce qu'il n'y a pas, d'une façon attitrée, de service de traducteurs, je le comprends. C'est vrai qu'il y a toujours l'ami, le voisin, le cousin ou la cousine qui,

de bonne volonté, vont venir, mais est-ce qu'il n'y aurait pas aussi un effort dans ce sens pour le milieu montréalais? C'est une autre réalité et il faut en tenir compte.

**M. Houde (Jean-Guy):** En fait, les concours de régisseur s'adressent à tous les avocats sans distinction. Chacun reçoit une lettre personnelle à travers le barreau, on publie des avis. Vous m'y faites penser: de fait, pour ce qui est du concours qui est en marche, sur 86 candidatures, je ne crois pas qu'il y en ait une de langue étrangère. Est-ce qu'on devrait faire un cheminement spécifique? Les normes s'appliquent, de façon générale. Pour être franc, ce serait dangereux de le faire, à moins d'avoir des raisons très sûres, on s'adresse toujours de façon très neutre au milieu juridique.

Si on avait des candidatures de langues étrangères, c'est-à-dire un avocat grec ou un avocat italien, j'ai le sentiment que ce serait une très bonne raison de le considérer de façon privilégiée. N'en ayant pas, est-ce qu'on devrait en avoir - vous posez une bonne question - d'office, finalement pour desservir un besoin qui est très précis et très réel, comme vous le dites? Je le prends en considération.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Ma dernière question. Je voulais vous demander si vous avez des recommandations que vous aimeriez faire à la commission dans le sens de modifications à la loi ou au règlement, qui permettraient de faciliter ou d'améliorer le fonctionnement de la régie. Parce que la commission est quand même dans une position où elle peut faire des recommandations. Si elle se met d'accord et qu'elle est unanime, parfois peut-être des choses que vous avez demandées peuvent aller plus vite. Il ne s'agit pas, à ce moment-ci, de faire des recommandations, dans le cas qui nous occupe, qui vont favoriser une partie ou l'autre, mais vraiment de faire des recommandations qui amélioreraient les services à la population.

Je vais vous donner un exemple. Je ne suis pas familière avec votre réglementation et avec la loi; vous l'êtes bien davantage que nous et vous l'appliquez tous les jours.

Par exemple, on sait que - vous me corrigerez si j'ai tort - les propriétaires ont de trois à six mois avant la fin d'un bail pour envoyer un avis de renouvellement de bail. J'ai l'impression que j'ai déjà fait une erreur en partant. Est-ce que c'est ça? C'est ça, bon.

**M. Houde (Jean-Guy):** Non, je m'excuse, ça n'avait rien à voir.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Ceci signifie que, lorsqu'un bail, par exemple, se termine le 1er juillet, il peut envoyer son

avis au mois de janvier. Le locataire, pour sa part, lui, est obligé d'y répondre en l'espace d'un mois. Plusieurs se plaignent que six mois, c'est trop tôt. C'est-à-dire que le proprio, lui, peut faire la demande au mois de janvier pour qu'on laisse son logement libre, plutôt pour connaître les intentions d'une façon définitive du locataire en l'espace d'un mois. Il y a des gens qui trouvent difficile qu'on leur fasse cette demande-là au mois de janvier. Si on prend une question très pratique: un des conjoints peut être transféré dans une autre ville, mais ce n'est pas finalisé. Enfin, leurs plans ne sont pas arrêtés avant. Est-ce que ça ne devrait pas être un peu la même règle qui s'applique dans les deux cas quant aux délais qui sont prévus?

**M. Houde (Jean-Guy):** Je ne le sais pas, Mme la Présidente. Je regarde la loi fonctionner. Je ne la connaissais pas, moi. Comme les membres de la commission le savent sans doute, je suis là seulement depuis le milieu de 1982. L'équilibre général de la loi semble non seulement bon, mais ses modalités spécifiques sont appliquées avec une certaine facilité. Or, quand on sait, par les parties, par les citoyens - ce qui est le vrai test - les difficultés qu'une loi comme ça évoque quand on lui touche dans des éléments qui sont autres que purement techniques - on en a modifié certains encore récemment, on est en voie de modifier des choses techniques sur le plan de la rétractation - dès que vous parlez même des délais, vous commencez à parler aussi un peu de contenu et cela devient une question d'opportunité et de jugement politique.

Vu sur le plan de l'administration de la loi, il n'y a pas de doute que ce que vous dites est vrai dans une certaine mesure. Les délais peuvent être trop lointains, dans certains cas. Mais, il faut le voir des deux bouts. Si on veut que ce soit terminé - trois mois - pour que les gens aient un délai suffisant pour réagir avant la fin du bail, ça nous mène de trois à six. Cela pourrait être de cinq à trois, je suppose, ou de quatre à trois. Est-ce que ce serait suffisant, finalement, et est-ce qu'on ne se créerait pas d'autres problèmes?

On n'a pas, comme Régie du logement, à travers notre connaissance de la situation, les moyens vraiment de déterminer ça; c'est par d'autres sources d'information, je pense, qu'il faut le faire. Le ministère, par exemple, pourrait le faire par des consultations avec les associations, par des sondages auprès des gens. C'est ce type de moyens qu'il faudra employer pour mettre la main sur des éléments précis de réponses.

Au niveau de l'application judiciaire elle-même, ce n'est pas ce qui semble soulever des difficultés. Mais ça ne répond pas complètement à la question que vous

posez.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** En tout cas, je trouve que six mois, c'est un petit peu... Peut-être que trois mois, ce serait raisonnable.

**M. Houde (Jean-Guy):** Vous trouvez ça lointain?

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Bien, je trouve ça long pour le locataire qui, lui, doit répondre à l'intérieur d'un mois, à savoir s'il va garder le logis ou pas.

**M. Houde (Jean-Guy):** Par contre, cela l'avantage...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Je pense qu'un mois est peut-être trop court, je suis d'accord avec vous. Mais je trouve que...

**M. Houde (Jean-Guy):** Cela a l'avantage d'étaler, d'un autre côté. Cet étalement-là a une...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Cela ne l'étale pas pour le locataire.

**M. Houde (Jean-Guy):** Bien, dépendant du moment où il reçoit l'avis du locateur.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** S'il le reçoit en janvier pour...

**M. Houde (Jean-Guy):** Non, cela ne l'étale pas. Non, je parlais globalement, quand on regarde socialement...

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Oui, ça l'étale pour le propriétaire et je comprends peut-être qu'un mois, ce n'est pas suffisant pour le propriétaire, mais six mois pour le locataire - en fait, c'est cinq mois; puisqu'il y a un mois, il reste cinq autres mois - ça me semblait un peu disproportionné. Mais, il ne semble pas que ça vous crée de problème.

**M. Houde (Jean-Guy):** À nous, oui. Mais, j'ai bien fait la distinction, là.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Non, nous autres, ça nous a été signalé. Alors, c'est pour ça que je pose la question. Moi, ce sont les seules questions que j'avais à vous poser aujourd'hui. Je ne sais pas si le député de Pontiac veut revenir.

**M. Middlemiss:** On a parlé tout à l'heure de la langue. Concernant la langue de l'avis et du bail, la langue du bail doit être en français, sauf s'il y a eu une entente entre les parties, le propriétaire et le locataire. De son côté, l'avis doit être dans

la langue du bail et il y a illégalité de l'avis si celui-ci n'est pas dans cette langue. Mais, un phénomène qui peut se produire et qui se produit, il semblerait, effectivement, c'est qu'une entente peut être intervenue après la signature du bail, si bien que vous pouvez vous retrouver avec des avis illégaux, même s'il y a eu entente, puisque le bail était dans une autre langue.

On doit arriver à ce que le règlement ou la loi soient clarifiés dans ce sens-là; quand le locataire ne répond pas dans la langue du bail, que ce ne soit pas fatal et la même chose pour le propriétaire qui écrit un avis selon la langue de l'entente et non pas celle du bail. En fait, toutes les technicalités entourant cet aspect devraient être clairement précisées dans la loi ou dans le règlement. Il me semble que j'ai déjà lu des articles qui démontraient que des cas semblables s'étaient produits. Est-ce que vous pouvez nous dire: Oui, il y a plusieurs cas et est-ce qu'on est en train de travailler dans ce sens-là?

**Mme Archambault:** Il y a présentement, en fait c'est clair, au niveau de la jurisprudence, exactement le problème que vous soulevez sur l'interprétation donnée à cet article-là. Il y a, disons, un certain groupe de gens, des avocats, des régisseurs, qui disent: Cet article-là existe. L'avis doit être dans la même langue que celle du bail. Il y a un autre article de la loi qui dit que la loi est d'ordre public et que le défaut d'avoir un avis dans la même langue que celle du bail, cela fait que l'avis est nul. Il y a une autre tendance, il y a une autre partie des régisseurs qui, eux, disent: Malgré l'article 564 qui dit que c'est d'ordre public, il faut considérer le préjudice subi et la bonne foi des parties. C'est un des problèmes dont on est conscient et qu'on discute présentement par le biais de groupes de travail chez les régisseurs. Il y a une beaucoup plus grande tendance présentement au niveau de l'interprétation de la jurisprudence à être un peu plus large sur la définition d'ordre public. D'ailleurs, dans des causes qui sont allées en appel devant la Cour provinciale, celle-ci à deux ou trois occasions, a dit qu'il ne fallait pas simplement regarder l'équation: avis et ordre public, nul ou pas nul, mais qu'il fallait voir si un préjudice avait été subi par la partie. Évidemment, si quelqu'un envoie un avis en anglais à quelqu'un qui ne parle pas l'anglais, il va y avoir un préjudice et là ils vont pouvoir appliquer l'article, mais on regarde aussi de plus en plus s'il y a un préjudice qui est subi par la partie.

M. Middlemiss: Dans la même chose aussi, c'est que les décisions de la régie se font seulement en français. Est-ce que j'ai raison de dire cela?

**Mme Archambault:** Sauf qu'en matière de fixation je dois dire qu'on a même des décisions mécanisées qui sont en anglais et là le régisseur, si l'audition s'est faite en anglais, peut utiliser la décision mécanisée anglaise au niveau de la fixation de loyers. Dans les autres cas, nos décisions sont toutes en français. De toute façon, en fait, le juge est libre de rendre la décision dans la langue de son choix. Elles sont faites en français. On n'a pas de service de traduction des décisions, mais on a un autre service. Une personne, par exemple, qui recevrait une décision qu'elle ne comprendrait pas peut se présenter dans un de nos bureaux avec sa décision et sur place nos préposés à l'information vont lui faire une traduction. Si on le faisait par téléphone, on ne pourrait pas s'assurer que la personne a bien compris ou pas, tandis que, lorsqu'on est sur place, on s'assure que la personne a bien compris ce qu'on lui traduit. Si il y a des problèmes bien complexes qui sont dans la décision, les avocats du contentieux assurent le même service à la personne.

M. Middlemiss: Est-ce qu'il y a un coût attaché à cette traduction? Est-ce qu'on se fait payer?

**Mme Archambault:** Elle n'est pas faite par écrit. C'est une traduction verbale.

M. Middlemiss: Verbale.

**Mme Archambault:** Cela ne se fait que verbalement.

M. Middlemiss: Il semblerait qu'il y a des propriétaires qui ont reçu, disons, une décision en français et qui ont été obligés de la faire traduire. Eux, ils le font faire par des associations de propriétaires à un coût.

**Mme Archambault:** Il faut dire qu'en pratique, même au ministère de la Justice présentement, ils ne font pas de traduction de décisions, non plus, à moins qu'il n'y ait un intérêt collectif qui soit en jeu. Si quelqu'un voulait le faire traduire, je ne sais pas quel est le coût à la page d'une traduction. Nos décisions - cela arrive, à l'occasion, qu'il y en ait une dizaine de pages - généralement ont, deux, trois, quatre pages au maximum. Mais nous, on ne fait pas nous-mêmes la traduction écrite.

M. Middlemiss: Concernant la décision, est-ce que vous avez considéré que la régie sur demande pourrait la donner dans une autre langue? Oui.

**Mme Archambault:** La décision, c'est difficile présentement parce qu'il faudrait avoir tout un service d'interprètes. On peut toujours imaginer que c'est pensable, mais,

compte tenu du personnel qu'on a, il faudrait avoir des gens qui parlent toutes les langues. Il faudrait aussi s'assurer que la décision qui est traduite dit vraiment ce qu'elle dit dans la langue que nous autres, on connaît, que tout le monde connaît. Parce qu'on peut faire des traductions, après cela, si on ne le sait pas, nous autres, est-ce que le jugement est exécutoire et est-ce qu'on le condamne vraiment à la même chose que ce à quoi il était condamné dans l'autre langue? C'est difficile de le mettre par écrit, parce que cela nous prendrait des traducteurs diplômés pour le faire.

### Listes noires des locataires (suite)

**M. Middlemiss:** Pour revenir à la liste noire dont on parlait tout à l'heure, il y a une lettre qui était adressée au ministre et qui a paru dans le Devoir du jeudi, 22 mars 1984, et je vais la lire textuellement. Peut-être que vous pourrez nous donner des réponses, si vous voulez, si vous vous sentez prêts à le faire.

Dans la lettre, on dit: "Pourriez-vous m'indiquer, M. le ministre, comment je dois procéder pour vérifier si j'apparais sur ces listes et quel moyen j'ai pour corriger ou rayer des renseignements? Je sais que les articles 260. 1 à 260. 4 de la Loi sur la protection du consommateur, ainsi que l'article 1665 du Code civil, tel qu'amendé par la loi 24, me garantissent certains droits. Cependant, j'attends des précisions de votre part à savoir comment je peux concrétiser les vœux de cette législation."

Est-ce qu'on vous a consulté pour donner une réponse à cette personne ou est-ce que vous avez répondu?

**Mme Archambault:** En fait, c'est la Loi sur la protection du consommateur qui est impliquée. Le ministre est en même temps ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur. En fait, la personne elle-même avait trouvé une bonne partie de sa réponse par le biais des articles de la Loi sur la protection du consommateur, elle pouvait obtenir les informations nécessaires et même faire les corrections s'il y avait des choses qui ne correspondaient pas à la réalité.

**M. Middlemiss:** D'accord. La personne qui écrivait semblait dire: Voici, je sais que cela existe, est-ce que vous pouvez me dire, concrètement, de quelle façon cela me protège?

**Mme Archambault:** C'est un autre secteur d'activités qui n'est pas de la Régie du logement. En fait, ce sont exactement les mêmes articles. Je le sais parce que j'étais à l'Office de la protection du consommateur avant d'être à la régie. C'est autre chose.

Disons que ce sont les mêmes articles qui s'appliquent aux listes noires, qui s'appliquent aux bureaux de crédit, par exemple, où on peut exiger de consulter son dossier de crédit.

**Une voix:** Si c'est rémunéré.

**Mme Archambault:** C'est cela, si c'est rémunéré. Les listes noires sont considérées comme des dossiers de crédit, finalement. Un crédit, ce n'est pas uniquement le crédit financier. À partir du moment où les gens se présentent là, on peut exiger de voir son dossier et ensuite on peut faire des commentaires sur son dossier lorsque le dossier ne correspond pas à la réalité. À ma connaissance, il n'y a rien eu de plus depuis qu'il a été fait dans ce sens.

**M. Middlemiss:** Dans ce même article - je vais continuer; il voulait juste avoir l'assurance des gens - il dit: "De plus, avec l'informatisation des dossiers de la Régie du logement, il me semble dangereux que des propriétaires constituent leurs listes noires ou fichiers à partir des décisions de la régie." Ces listes informatisées sont bien protégées? Qui a accès à ces listes?

**Mme Archambault:** Les listes? On n'a pas de listes.

**M. Houde (Jean-Guy):** D'abord, on ne fait pas de listes informatisées. On a un système très strict de codes pour accès à l'informatique cas par cas. Ce qui est publié, ce sont nos rôles. On a fait en sorte aussi, après réflexion, qu'on supprime toute possibilité d'accès à nos fichiers à l'aide du nom de la personne. On ne peut qu'accéder à une propriété même si administrativement c'est beaucoup plus lourd parce que des fois ce serait utile d'avoir le nom d'une partie. On ne peut accéder aux renseignements de notre ordinateur avec des noms et seulement l'adresse d'un immeuble, ce qui fait qu'il n'y a pas de listes qui se produisent. On sait, par contre, que dans certains cas on s'est servi de nos rôles pour noter le nom de personnes qui venaient à la régie, mais on ne peut rien y faire, les rôles d'un tribunal sont publics et affichés. C'est la seule chose qui est disponible et rien d'autre; non seulement rien d'autre, mais ce n'est pas possible que cela le soit.

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** D'autres questions? Il ne me reste qu'à vous remercier et on s'excuse pour le dérangement de ce matin. Il reste, quand même, que vous allez avoir votre soirée un peu libre.

**M. Houde (Jean-Guy):** On ne revient pas à 20 heures?

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Non.

**M. Houde (Jean-Guy):** Ah, bon!

**Une voix:** Vous avez un nouveau ministre qui prend congé.

**Une voix:** J'ai assez hâte de connaître le nouveau!

**La Présidente (Mme Lavoie-Roux):** Les travaux de la commission sont ajournés sine die.

(Fin de la séance à 18 h 20)

\*