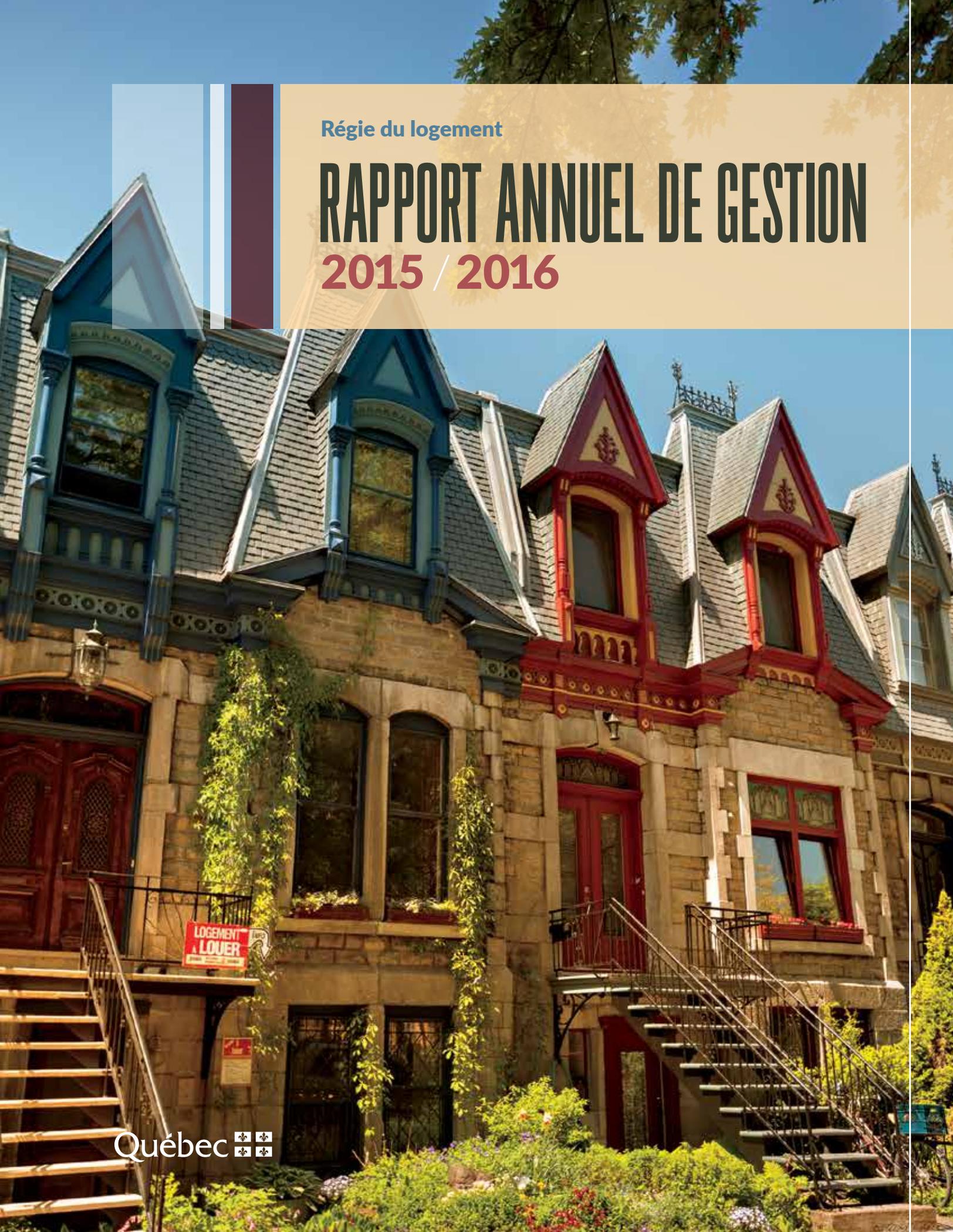


Régie du logement

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015 / 2016





Régie du logement

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

## 2015 / 2016



Québec 

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

Le Rapport annuel de gestion 2015-2016 peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse **[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)**.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-76292-8 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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



Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2015-2016.

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

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

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire,

Martin Coiteux  
Québec, septembre 2016



Monsieur Martin Coiteux  
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

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

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son Plan stratégique 2014-2017 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

Anne Morin

Montréal, septembre 2016

## LA DÉCLARATION DE **FIABILITÉ**

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2015-2016 :

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

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

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

La présidente,



Anne Morin

Montréal, septembre 2016

# TABLE DES MATIÈRES

SECTION	PAGE
Lettre du ministre Martin Coiteux	5
Lettre de la présidente de la Régie du logement	6
La déclaration de fiabilité	7
Table des matières	8
La liste des tableaux et graphiques	10
Le mot de la présidente	12
<b>1 La Régie du logement</b>	<b>13</b>
1.1 La mission	13
1.2 Les valeurs	13
1.3 Les activités	13
1.3.1 L'adjudication	13
1.3.2 La conciliation	14
1.3.3 L'information	14
1.3.4 Le fonctionnement du tribunal	14
1.3.5 Les particularités de la Régie du logement	15
1.4 L'organisme	15
1.4.1 La structure organisationnelle	15
1.4.2 La présidence	15
1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal	16
1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence	16
<b>2 Le contexte et les faits saillants</b>	<b>17</b>
<b>3 Le sommaire des résultats</b>	<b>18</b>
<b>4 Les résultats au regard du plan stratégique</b>	<b>19</b>
<b>5 Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens</b>	<b>25</b>
5.1 Le traitement des plaintes	27
<b>6 L'utilisation des ressources</b>	<b>28</b>
6.1 Les ressources humaines	28
6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité	28

6.1.2	L'effectif employé au 31 mars	28
6.1.3	La planification de la main-d'œuvre	28
6.1.4	Le taux de départ volontaire (taux de roulement)	29
6.1.5	Les bonis au rendement	29
6.1.6	La formation et le perfectionnement du personnel	30
6.2	Les ressources financières	31
6.2.1	Les coûts de revient	32
6.2.2	Les mesures de réduction des dépenses	33
6.2.3	Les contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1 <sup>er</sup> janvier 2015 au 31 mars 2016	34
6.3	Les ressources informationnelles	34
6.3.1	La mise en œuvre des normes sur l'accessibilité Web	35
<b>7</b>	<b>Les exigences législatives, politiques et administratives</b>	<b>36</b>
7.1	L'accès à l'égalité en emploi	36
7.1.1	Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées	37
7.1.2	L'égalité entre les femmes et les hommes	38
7.1.3	Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	39
7.2	L'allègement réglementaire et administratif	39
7.3	Le code d'éthique et de déontologie	40
7.4	Le développement durable	40
7.5	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	47
7.6	L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	47
7.7	La politique de financement des services publics	48
7.8	Les recommandations du Vérificateur général du Québec	49
<b>8</b>	<b>L'information financière 2015-2016</b>	<b>50</b>
<b>9</b>	<b>Les décisions d'intérêt en 2015-2016</b>	<b>53</b>
<b>Annexes</b>		
I	Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2016	55
II	Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2015-2016	56
III	Liste des lois et règlements d'application	64
IV	Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2016	65
V	Liste des bureaux de la Régie du logement	66
VI	Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	68
VII	Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	70

# LA LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

<b>TABLEAU</b>	<b>TITRE</b>	<b>PAGE</b>
1	Sommaire des résultats	18
2	Délais pour la tenue d'une première audience selon les catégories de cause (en mois)	19
3	Délais pour la tenue d'une première audience concernant des demandes visant la reprise d'un logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	22
4	Nombre de plaintes selon le motif	27
5	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par grands secteurs d'activité	28
6	Répartition de l'effectif employé au 31 mars par grands secteurs d'activité	28
7	Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégories d'emploi	28
8	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	29
9	Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1 <sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015	29
10	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité	30
11	Évolution des dépenses en formation	30
12	Jours de formation selon les catégories d'emploi	30
13	Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	31
14	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	31
15	Coûts de revient pour l'exercice 2015-2016	32
16	Comparaison des coûts de revient	33
17	Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2015-2016	33
18	Contrats de services de 25 000 \$ et plus	34
19	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015-2016	34
20	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	34
21	Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2015-2016	35
22	Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2015-2016	35
23	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2015-2016	36
24	Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016	37
25	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	37
26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	37
27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2016)	38
28	Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 selon le statut d'emploi	38

29	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2016	38
30	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	39
31	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	39
32	Autres mesures ou actions en 2015-2016 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)	39
33	Services tarifés	48
34	Revenus autonomes de la Régie du logement	48
35	Explication des catégories de mise au rôle	56
36	Demandes introduites et relancées	57
37	Demandes introduites et relancées – Fixation	57
38	Demandes introduites et relancées – Révision	57
39	Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer	57
40	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	58
41	Audiences tenues	58
42	Délais moyens pour la tenue d'une première audience	59
43	Nombre de demandes en attente	59
44	Nombre de demandes en attente – Fixation et révision	59
45	Nombre de demandes en attente – Non-paiement	59
46	Nombre de demandes en attente – Causes civiles	60
47	Conclusion des audiences	61
48	Nombre de décisions rendues	61
49	Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)	61
50	Nombre de demandes réglées en conciliation	62
51	Nombre de réponses par type de canal	62
52	Nombre d'appels traités par téléphone	62
53	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	63

<b>GRAPHIQUE</b>	<b>TITRE</b>	<b>PAGE</b>
1	Délais moyens pour la tenue d'une première audience (en mois)	21
2	Taux de réponse téléphonique	25
3	Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	26
4	Distribution des demandes civiles en attente au 31 mars	60
5	Réponses selon le type de canal en 2015-2016	62
6	Taux de réponse téléphonique	63
7	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	63

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Régie du logement a satisfait aux attentes du gouvernement en matière de contrôle des dépenses et de l'effectif.

La Régie a terminé l'exercice en dépensant 278 086 \$ de moins que la cible fixée. Par ailleurs, seulement quatre départs à la retraite sur onze ont été comblés. Le nombre d'employés réguliers a ainsi diminué de seize personnes en 2015-2016. La Régie a également fusionné le Bureau de la vice-présidence aux activités du tribunal et le Bureau de la vice-présidence aux affaires juridiques pour ne conserver qu'une seule instance. La cible de 191 ETC – équivalent du nombre d'employés à temps complet – établie par le Secrétariat du Conseil du trésor pour l'exercice financier 2015-2016 a ainsi été atteinte. La Régie a terminé l'exercice avec 189,2 ETC.

De tels resserrements ne se font pas sans efforts et sans sacrifices. Il faut sans cesse chercher des solutions pour maintenir le plus haut niveau de service possible, qualité à laquelle les citoyens sont d'ailleurs en droit de s'attendre. C'est pourquoi nous remettons constamment en question nos façons de faire afin de les rendre optimales.

Dans cette optique, nous avons introduit au cours de l'automne 2014 une nouvelle procédure pour entendre les demandes relatives au non-paiement de loyer déposées à Montréal, Laval et Longueuil. Les résultats ont d'ailleurs commencé à se concrétiser au cours de l'exercice 2015-2016, comme nous l'expliquons au chapitre IV de ce rapport annuel.

Dans le même esprit, nous avons élargi la tenue des audiences en visioconférence depuis le 13 avril 2015. Ainsi, les audiences devant être entendues dans les régions de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue et de la Gaspésie sont désormais tenues en visioconférence, sauf en matière de fixation de loyer. L'objectif de cette nouvelle façon de procéder est de réduire le temps de déplacement des régisseurs afin de leur permettre de consacrer un nombre plus important d'heures à présider des audiences et à rendre des décisions. La Régie du logement est également en mesure de répondre plus rapidement à des demandes urgentes déposées dans ces régions, sans toutefois réduire le nombre d'heures d'audience dans les municipalités visées.

Certes, la tenue d'audiences en visioconférence implique des ajustements importants auprès des justiciables et des régisseurs qui président les instances, mais la Régie poursuit ses efforts pour que cette pratique soit la plus simple et la plus

conviviale possible. En outre, nous avons effectué la migration de notre système permettant la tenue de visioconférences vers une solution plus souple et plus performante.

C'est d'ailleurs dans cette perspective que la Régie a participé au cours de l'exercice 2015-2016 à des échanges en matière de *cyberjustice* avec des chercheurs universitaires et d'autres tribunaux engagés dans des travaux d'optimisation et de modernisation de leur processus judiciaire. Le but de ces échanges était d'intégrer de façon judicieuse les technologies de l'information au fonctionnement d'un tribunal.

Toujours au chapitre de la modernisation, la Régie a réalisé d'importants travaux de développement d'un nouveau site Web en 2015-2016, lequel sera rendu accessible à compter de 2016-2017. La conception et le contenu ont été entièrement repensés afin de permettre la recherche rapide de l'information. De nouveaux services en ligne ont également été ajoutés, notamment le dépôt de certains types de demandes.

En terminant, au chapitre des faits marquants de la dernière année, une équipe du Vérificateur général du Québec a réalisé entre les mois d'août 2015 et avril 2016 un mandat de vérification visant l'optimisation des ressources, qui a porté sur le traitement des demandes. Le rapport a été rendu public le 25 mai 2016.

Dans le cadre de ces travaux, la Régie a fourni une étroite collaboration pour répondre le plus adéquatement possible aux questions qui lui ont été adressées. Un plan d'action sera élaboré au cours de l'exercice 2016-2017 pour répondre aux recommandations. Une reddition de comptes visant précisément ce plan d'action sera donc présentée dans le prochain rapport annuel de gestion.

Pour en savoir plus sur les résultats et les actions menées par notre organisation au cours de l'exercice 2015-2016, je vous invite à parcourir notre rapport annuel de gestion. Je tiens enfin à remercier tout le personnel de la Régie du logement de sa contribution à ces résultats ainsi que de leur profond engagement à servir les citoyens.

La présidente,



Anne Morin

Montréal, septembre 2016



# LA RÉGIE DU LOGEMENT

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

## 1.1 La mission

La Régie du logement :

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

## 1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;

- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

## 1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la Loi.

### 1.3.1 L'adjudication

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

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail de dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Charte de la langue française.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en

jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement – s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet –, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

### 1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation des intérêts des locataires avec ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience est nécessaire, un autre régisseur procédera à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

### 1.3.3 L'information

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

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

### 1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

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

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

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

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

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

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail.

De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

### 1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

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

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

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

## 1.4 L'organisme

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

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

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

### 1.4.1 La structure organisationnelle

Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence ;
- la vice-présidence aux activités du tribunal ;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

### 1.4.2 La présidence

La présidente est responsable de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la Loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

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

Elle donne au ministre son avis sur toute question qu'il lui soumet. Elle analyse les effets de l'application de la Loi et fait part au ministre des recommandations qu'elle juge utiles. La présidente assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la Loi.

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



**La présidence de la Régie du logement est assumée par M<sup>e</sup> Anne Morin depuis le 3 juillet 2015.**

La vice-présidence de la Régie du logement est assumée par M<sup>e</sup> Anne Mailfait depuis le 14 avril 2016.

La Direction générale de l'administration est assumée par M<sup>me</sup> Diane Mayrand depuis le 11 juillet 2008.



### 1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, la vice-présidente coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Elle supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

La vice-présidente assure également la coordination des services juridiques.

### 1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs ainsi que de deux directions territoriales.

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

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;

- l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
- la collecte et l'analyse des données nécessaires à la prise de décisions ainsi que la production des rapports d'information de gestion;
- les communications internes et externes;
- la gestion des ressources informationnelles;
- le traitement des plaintes;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services financiers, matériels et administratifs, exerce les responsabilités suivantes :

- la gestion des ressources financières;
- la gestion des ressources matérielles, y inclus la gestion de l'entrepôt et l'aménagement des bureaux;
- le secrétariat des régisseurs;
- la gestion documentaire;
- le tri de la correspondance;
- la numérisation des dossiers judiciaires;
- la saisie des données dans le système informatique;
- la gestion de la salle des dossiers.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses deux directions territoriales, lesquelles administrent 25 bureaux et 3 points de service. En plus de son mandat d'information, la Direction territoriale de Montréal effectue le contrôle de la qualité et elle assure la formation des préposés aux renseignements, et ce, pour l'ensemble du territoire.

De plus, la Direction générale de l'administration assume la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec, notamment en ce qui concerne la rémunération et les avantages sociaux, ainsi que l'expédition du courrier;
- le Tribunal administratif du travail, en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques et d'hébergement d'infrastructures technologiques;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

# 2

## LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

Au 31 mars 2016, la Régie du logement comptait 204 employés comparativement à 220 en 2015. En équivalents temps complet (ETC), la Régie a toutefois utilisé 189,2 ETC en 2015-2016, soit une diminution de 8,5 % par rapport à l'exercice précédent. C'est principalement dans le secteur des activités d'information que la baisse a été marquée, avec 8,35 ETC en moins.

Bien que la Régie compte théoriquement sur la présence de 42 régisseurs pour entendre les causes, en 2015-2016, le tribunal n'en comptait que 40 en raison de départs à la retraite qui n'ont pu être comblés. De plus, sur ces 40 régisseurs en poste, la Régie a perdu l'équivalent de 2,04 régisseurs en raison d'absence pour maladie.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 5,7 mois en 2015-2016 comparativement à 4,7 mois en 2014-2015.

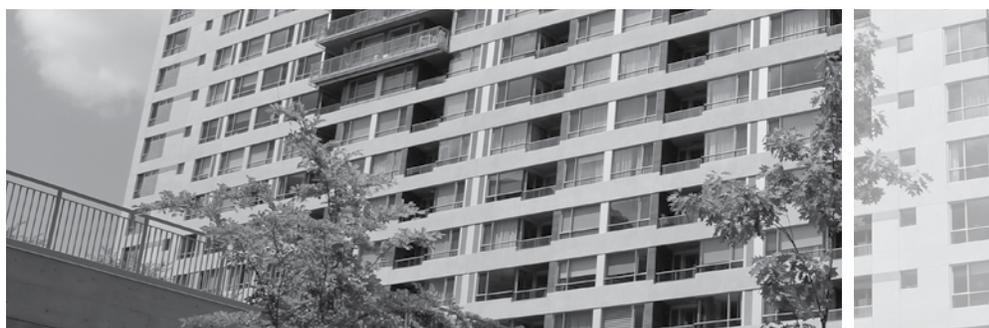
Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience a diminué pour les causes civiles urgentes, passant de 2,2 à 1,8 mois, de même que pour les causes civiles prioritaires pour lesquelles il est passé de 16,6 mois à 16,4 mois.

Le délai moyen pour les causes de non-paiement de loyer est demeuré stable à 1,4 mois.

Par contre, le délai moyen a augmenté pour le traitement des demandes en fixation et en révision, qui est passé de 6,6 à 6,9 mois, ainsi que pour les causes civiles générales pour lesquelles il est passé de 20,3 à 20,9 mois.

La Régie du logement demeure l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2015-2016 :

- 67 196 demandes ont été introduites ou relancées au tribunal;
- 73 194 audiences ont été tenues;
- 45 262 décisions ont été rendues;
- 3 195 515 demandes d'information ont été traitées :
  - 576 897 appels ont reçu une réponse;
  - 143 011 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées;
  - 2 475 607 consultations du site Web ont été recensées.



# 3

## LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats obtenus à l'égard du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2014-2017 a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2015. Les résultats du

présent rapport annuel de gestion sont par conséquent analysés en fonction de ce plan.

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

**Tableau 1 : Sommaire des résultats**

RÉSULTATS OBTENUS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2017					
OBJECTIF	CIBLE DU PLAN	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2013-2014	PAGE
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux (données en mois)					
Non-paiement de loyer	1,3	1,4	1,4	1,5	19
Fixation et révision	6	6,9	6,6	5,3	19
Causes civiles urgentes	1,3	1,8	2,2	2,1	19
Causes civiles prioritaires	9	16,4	16,6	14,9	19
Causes civiles générales	16	20,9	20,3	21,0	19
RÉSULTATS OBTENUS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS					
OBJECTIF	CIBLE DE LA DÉCLARATION	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2013-2014	PAGE
Répondre à votre appel téléphonique	79 %	81,4 %	85,8 %	86,6 %	25
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet)	100 %	n. d.	n. d.	n. d.	25
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes	80 %	87,2 %	86,3 %	84,9 %	26
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	90 %	70,2 %	100 %	100 %	26
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	90 %	94,4 %	93,3 %	91,1 %	26
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience	100 %	98,3 %	98 %	98,6 %	26
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %	94,3 %	93,4 %	90,1 %	26

# 4

## LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

La présente section fait état des résultats obtenus par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son Plan stratégique 2014-2017.

### ORIENTATION 1

#### Maintenir des seuils optimaux d'efficacité

**AXE D'INTERVENTION**  
1.1 Délais d'attente

**OBJECTIF**  
1.1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

**INDICATEUR**  
Délai moyen pour obtenir une première audience



### Résultats

**Tableau 2 : Délais pour la tenue d'une première audience selon les catégories de cause (en mois)**

CATÉGORIE DE CAUSE	DÉLAI MOYEN 2013-2014	DÉLAI MOYEN 2014-2015	DÉLAI MOYEN 2015-2016	RÉSULTATS ATTENDUS SELON LE PLAN STRATÉGIQUE
Non-paiement de loyer	1,5	1,4	1,4	1,3
Fixation et révision	5,3	6,6	6,9	6
Causes civiles urgentes	2,1	2,2	1,8	1,3
Causes civiles prioritaires	14,9	16,6	16,4	9
Causes civiles générales	21,0	20,3	20,9	16

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

## Commentaire

En 2015-2016, le délai moyen pour l'obtention d'une première audience a diminué pour les causes civiles urgentes, passant de 2,2 à 1,8 mois, de même que pour les causes civiles prioritaires pour lesquelles il est passé de 16,6 à 16,4 mois. Le délai moyen pour les causes de non-paiement de loyer est demeuré stable à 1,4 mois.

Par contre, le délai moyen a augmenté pour le traitement des demandes en fixation et en révision, passant de 6,6 à 6,9 mois, ainsi que pour les causes civiles générales pour lesquelles il est passé de 20,3 à 20,9 mois.

**Il importe de préciser que le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 5,7 mois en 2015-2016, comparativement à 4,7 mois en 2014-2015.**

Parmi les nouvelles demandes introduites en 2015-2016, 6 863 ont été classées dans la catégorie de mise au rôle

des causes civiles urgentes, dont 3 365 en provenance des locataires et 3 319 en provenance des locateurs.

Puisque 7 681 nouvelles demandes ont été introduites par des locataires en 2015-2016, c'est donc dire que 44 % d'entre elles seront entendues dans un délai moyen de 1,8 mois.

Plusieurs facteurs expliquent ces résultats.

- Bien que la Régie compte théoriquement sur la présence de 42 régisseurs pour entendre des causes, en 2015-2016, le tribunal n'en comptait que 40 en raison de départs à la retraite qui n'ont pu être comblés. De plus, la Régie a perdu l'équivalent de 2,04 régisseurs en raison d'absence pour maladie.
- Malgré cette carence en effectif, la Régie a réussi à entendre un nombre plus élevé de causes civiles, soit 26 513 audiences en 2015-2016 contre 23 377 en 2014-2015, ce qui représente une augmentation de 13,4 %.



**La Régie a réussi à entendre un nombre plus élevé de causes civiles, soit 26 513 audiences en 2015-2016 contre 23 377 en 2014-2015, ce qui représente une augmentation de 13,4 %**



Cette situation est notamment attribuable à la mise en place le 2 octobre 2014 d'une nouvelle procédure pour entendre les demandes de non-paiement de loyer déposées sur l'île de Montréal, procédure étendue à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2014 aux demandes déposées aux bureaux de Laval et de Longueuil. Ces demandes sont désormais entendues aux bureaux du Village olympique.

Les demandes non contestées (absence d'une des parties) sont désormais entendues par des greffiers spéciaux, alors que les demandes contestées (présence des deux parties) sont entendues par un régisseur. **L'objectif de cette mesure est essentiellement d'augmenter le nombre de causes civiles traitées par des régisseurs, qui sont les seuls à détenir le pouvoir de les entendre.** Il aura fallu plusieurs mois avant de constater les réels effets de cette mesure.

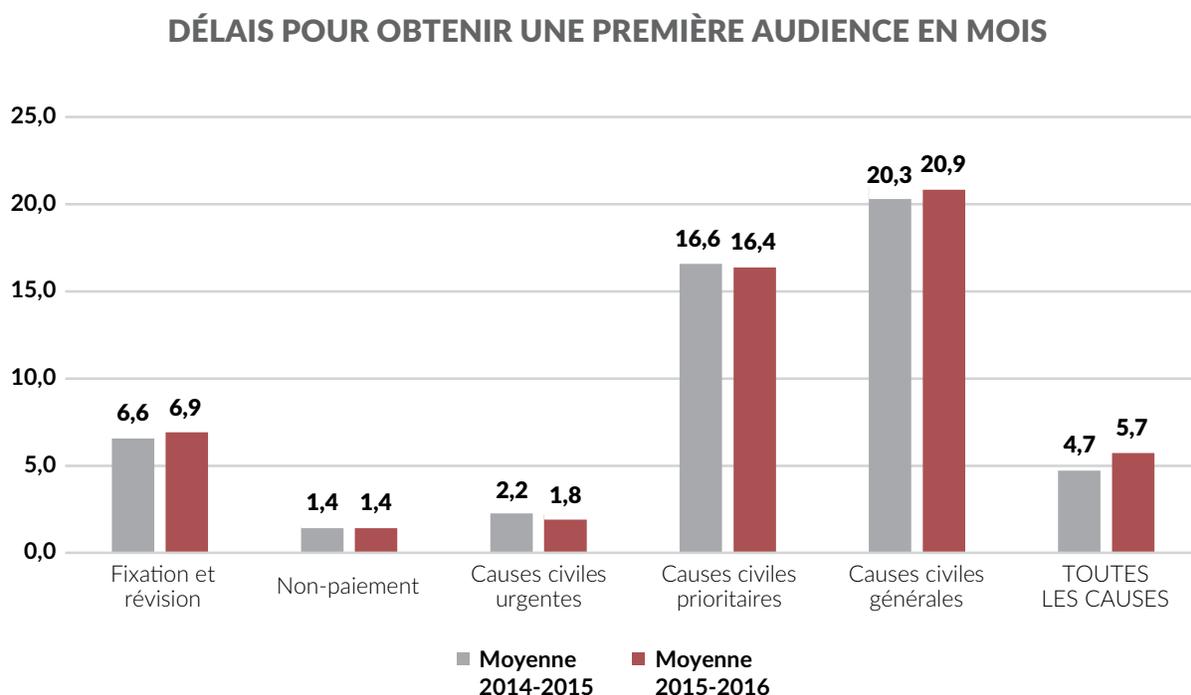
L'impact a été positif concernant le délai moyen pour entendre les causes civiles urgentes, lequel est passé de 2,2 à

1,8 mois. Le délai pour les causes civiles prioritaires a légèrement diminué, passant de 16,6 à 16,4 mois.

Pour ce qui est des causes civiles générales, le délai moyen pour obtenir une première audience s'est légèrement dégradé, passant de 20,3 à 20,9 mois. Toutefois, cette augmentation s'explique par le fait que les régisseurs ont été en mesure de diminuer de 14,8 % le nombre de demandes en attente depuis plus de 2 ans, ce qui a forcément eu pour conséquence d'augmenter le délai moyen.

- La légère détérioration du délai moyen pour entendre les causes de fixation et de révision de loyer, lequel est passé de 6,6 à 6,9 mois, s'explique par le nombre élevé de périodes d'absence de longue durée chez les greffiers spéciaux, qui sont les principaux adjudicateurs à entendre ce type de causes. Le nombre de demandes en attente pour cette catégorie de causes est passé de 3 549 en 2014-2015 à 4 058 en 2015-2016. Le retard ainsi accumulé a eu un effet négatif sur le délai moyen pour obtenir une première audience.

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



**AXE D'INTERVENTION****1.2 Causes impliquant les personnes âgées****OBJECTIF****1.2.1 Optimiser le traitement des demandes visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé****INDICATEUR**

Délai moyen pour obtenir une première audience

**RÉSULTAT ATTENDU**

1,3 mois

**Résultats****Tableau 3 : Délais pour la tenue d'une première audience concernant des demandes visant la reprise d'un logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)**

CATÉGORIE DE CAUSE	DÉLAI MOYEN 2013-2014	DÉLAI MOYEN 2014-2015	DÉLAI MOYEN 2015-2016	RÉSULTAT ATTENDU SELON LE PLAN STRATÉGIQUE
Reprise de logement	n. d.	1,5	1,2	1,3
Éviction pour subdivision, agrandissement ou changement d'affectation d'un logement	n. d.	2,2	1,7	

**ORIENTATION 2****Développer une gamme complète de services en ligne****AXE D'INTERVENTION****2.1 Offre de conciliation****OBJECTIF****2.1.1 Améliorer l'offre de service en conciliation****INDICATEUR**

Espace dédié à la conciliation dans le site Web

**RÉSULTAT ATTENDU**

Réalisé au 31 mars 2016

**Résultats**

La Régie du logement a effectué en 2015-2016 d'importants travaux de révision de son site Web. Le nouveau site sera mis en ligne au cours de l'exercice 2016-2017. Comme prévu dans le plan stratégique, un espace consacré au service de conciliation y a été développé.

**AXE D'INTERVENTION****2.2 Transmission de documents****OBJECTIF****2.1.1 Optimiser la transmission de documents****INDICATEURS**

- Envoi automatisé de documents par courriel
- Réception de documents par courriel

**RÉSULTAT ATTENDU**

Réalisé au 31 mars 2016

**Résultats**

La Régie du logement a effectué en 2015-2016 d'importants travaux de révision de son site Web. Le nouveau site sera mis en ligne au cours de l'exercice 2016-2017. Comme prévu dans le plan stratégique, la transmission électronique de documents fait partie des travaux réalisés. Il sera donc possible, à compter de 2016-2017, de transmettre à la Régie du logement des actes de procédure en utilisant les services en ligne du site Web.

En ce qui concerne l'envoi de documents par courriel automatisé en provenance de la Régie du logement, les

travaux seront amorcés au cours de l'exercice 2016-2017. Le système informatique sur lequel repose le traitement d'une demande au tribunal possède déjà les fonctionnalités de transmission automatisée des courriels. Il ne reste donc qu'à développer les interfaces requises avec le fournisseur actuel de la Régie du logement pour assurer l'expédition automatisée du courrier électronique.

**AXE D'INTERVENTION**  
**2.3 Dépôt d'une demande**

**OBJECTIF**  
**2.3.1 Faciliter l'ouverture d'un dossier**

**INDICATEURS**  
Dépôt de demandes à partir du site Web

**RÉSULTAT ATTENDU**  
Réalisé au 31 mars 2017

## Résultats

La Régie du logement a effectué en 2015-2016 d'importants travaux de révision de son site Web. Le nouveau site sera mis en ligne au cours de l'exercice 2016-2017. Comme prévu dans le plan stratégique, les fonctionnalités permettant le dépôt de certains types de demandes ont été installées.

**AXE D'INTERVENTION**  
**2.4 Accessibilité du dossier**

**OBJECTIF**  
**2.4.1 Faciliter la consultation d'un dossier**

**INDICATEURS**  
Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire

**RÉSULTAT ATTENDU**  
Réalisé au 31 mars 2016

## Résultats

Le développement de cette fonctionnalité a été décalé. Ce n'est donc qu'au 31 mars 2017 que ce service sera mis en ligne. Par contre, le nouveau site Web qui sera mis en production en 2016-2017 prévoit déjà un accès amélioré au dossier judiciaire.

## ORIENTATION 3

### Accroître le perfectionnement et le soutien au personnel

**AXE D'INTERVENTION**  
**3.1 Perfectionnement du personnel**

**OBJECTIF**  
**3.1.1 Améliorer la qualité de traitement des données et des renseignements**

**INDICATEURS**  
Taux de conformité

**RÉSULTAT ATTENDU**  
Cible de départ fixée au 31 mars 2016

## Résultats

Le Vérificateur général du Québec a réalisé entre les mois d'août 2015 et avril 2016 un mandat de vérification d'optimisation des ressources, qui a porté sur le traitement des demandes. En raison de l'accompagnement de l'équipe du Vérificateur général du Québec au cours de ce mandat, les travaux relatifs à l'établissement du taux de conformité ont dû être reportés.

**AXE D'INTERVENTION**  
**3.1 Perfectionnement du personnel**

**OBJECTIF**  
**3.1.2 Améliorer le développement des compétences**

**INDICATEUR**  
Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet

**RÉSULTAT ATTENDU**  
Réalisé au 31 mars 2016

**INDICATEUR**  
Plan de développement des compétences

**RÉSULTAT ATTENDU**  
Réalisé au 30 septembre 2015

## Résultats

Les travaux de refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet ont été décalés. La Régie du logement ne compte que deux analystes-programmeurs au sein de son Service des ressources informationnelles. Or, ces deux membres

du personnel interne ont été accaparés par les travaux de développement du nouveau site Web, ainsi que par l'élaboration de nouveaux rapports d'extraction de données de gestion, requis par les travaux du Vérificateur général du Québec.

En ce qui a trait au plan de développement des compétences, les travaux ont débuté au cours de l'exercice 2015-2016 et ils seront complétés au cours de l'exercice 2016-2017.

#### **AXE D'INTERVENTION**

##### **3.2 Gestion des ressources humaines**

#### **OBJECTIF**

##### **3.2.1 Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation**

#### **INDICATEUR**

Élaboration d'une politique interne de reconnaissance

#### **RÉSULTAT ATTENDU**

Réalisé au 31 mars 2016

### **Résultats**

Les travaux ont été amorcés en 2015-2016 et leur fin est prévue en 2016-2017.

#### **AXE D'INTERVENTION**

##### **3.2 Gestion des ressources humaines**

#### **OBJECTIF**

##### **3.2.2 Structurer une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO)**

#### **INDICATEUR**

GPMO structurée

#### **RÉSULTAT ATTENDU**

Réalisé au 30 septembre 2017

### **Résultats**

Les résultats sont attendus pour le 30 septembre 2017.



# 5

## LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

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

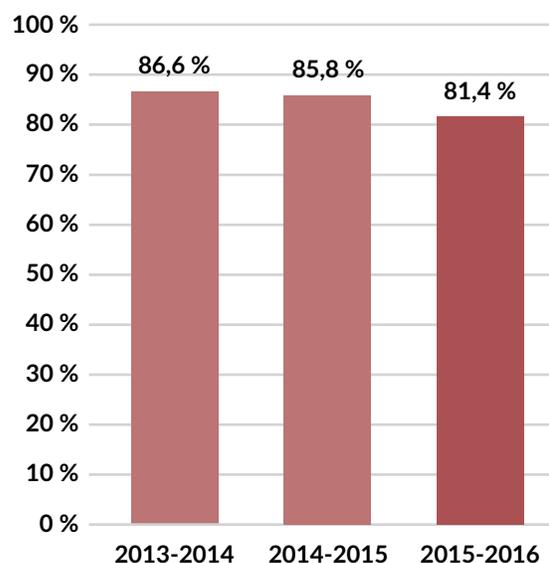
Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

### OBJECTIFS, CIBLES ET RÉSULTATS

	<b>CIBLE</b>
Répondre à votre appel téléphonique	79 %

La cible de 79 % a été dépassée en 2015-2016, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 81,4 %.

**Graphique 2 : Taux de réponse téléphonique**



Au total, la Régie a répondu à 576 897 appels en 2015-2016.

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

Les services en ligne permettent actuellement la consultation de certains éléments d'un dossier à la Régie du logement. Il est notamment possible de connaître les étapes de

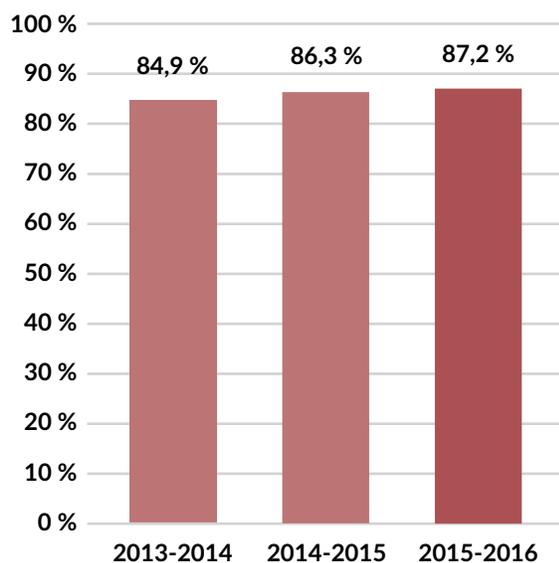
son traitement, l'identité des parties ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

On entend par « mise à votre disposition des services en tout temps » un accès sept jours sur sept, à l'exclusion de la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et des travaux d'entretien peuvent être effectués. Cette norme de service a été introduite dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, comme son site Web est hébergé par le Centre de services partagés du Québec, la Régie n'est pas en mesure de garantir que la cible a été atteinte à 100 %.

	<b>CIBLE</b>
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes	80 %

Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 25 bureaux ou des 3 points de service de la Régie du logement. Dans la majorité des bureaux, ouverts du lundi au vendredi, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

**Graphique 3 : Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux**



Au cours de l'exercice 2015-2016, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque

87,2 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 143 011 clients se sont prévalus du service à l'accueil. Les citoyens ont attendu en moyenne 8 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 18 minutes.

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

En 2015-2016, la cible n'a pas été atteinte. En effet, 70,2 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

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

En 2015-2016, les courriels concernant des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables dans une proportion de 94,4 %, comparativement à 93,3 % en 2014-2015. Il s'agit d'une amélioration de 1,1 point de pourcentage.

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

En 2015-2016, les décisions, dans une proportion de 98,3 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours comparativement à 98,0 % pour l'exercice précédent. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison, par exemple, de l'attente d'une décision d'un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

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

En 2015-2016, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours pour 94,3 % des dossiers traités, comparativement à 93,4 % l'année précédente.

## 5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme la manifestation de toute insatisfaction à l'égard des services obtenus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse se juger insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Régie a reçu 419 plaintes, soit 16 % de moins que lors de l'exercice précédent. On observe une baisse de 39 % du nombre de plaintes concernant le comportement d'un adjudicateur et une diminution de 30 % du nombre de plaintes ayant trait au délai pour rendre une décision.

Par contre, on observe une augmentation de 137 % du nombre de plaintes concernant le délai avant audience et une hausse de 70 % du nombre de plaintes à l'égard de l'accessibilité des services téléphoniques.

**Tableau 4 : Nombre de plaintes selon le motif**

MOTIF DES PLAINTES	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION
Délai pour rendre une décision	161	117	82	- 30 %
Délai avant audience	33	19	45	137 %
Comportement d'un adjudicateur	45	67	41	- 39 %
Décision judiciaire	27	49	41	- 16 %
Comportement d'un employé	46	41	37	- 10 %
Accessibilité des services téléphoniques	9	10	17	70 %
Déroulement de l'audience	18	18	16	- 11 %
Lois et règlements de la Régie	15	18	14	- 22 %
Procédures administratives	7	4	8	100 %
Service à la clientèle	5	12	6	- 50 %
Site Web	10	4	2	- 50 %
Lois et règlements d'autres instances	1	0	1	-
Langue	2	4	0	- 100 %
Aménagement des lieux	2	2	0	- 100 %
Autres motifs	117	132	109	- 17 %
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>497</b>	<b>419</b>	<b>- 16 %</b>

# 6

## L'UTILISATION DES RESSOURCES

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

### 6.1 Les ressources humaines

#### 6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité

**Tableau 5 : Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par grands secteurs d'activité**

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2014-2015	2015-2016	ÉCART
Information	94	87	- 7
Adjudication	95	87	- 8
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	24	23	- 1
Administration	7	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>204</b>	<b>- 16</b>

#### 6.1.2 L'effectif employé au 31 mars

**Tableau 6 : Répartition de l'effectif employé au 31 mars par grands secteurs d'activité**

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2014-2015	2015-2016	ÉCART
Information	86,38	78,03	- 8,35
Adjudication	89,61	82,74	- 6,87
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	24,01	22,20	- 1,81
Administration	6,94	6,25	- 0,69
<b>TOTAL</b>	<b>206,94</b>	<b>189,22</b>	<b>- 17,72</b>

Effectif employé : consommation du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars (cumulatif) qui représente les heures travaillées et payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

#### 6.1.3 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, sept employés ont pris leur retraite.

**Tableau 7 : Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégories d'emploi**

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2014-2015	0	0	3
2015-2016	1	0	6

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

**Tableau 8 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier<sup>1</sup>**

	2014-2015	2015-2016
Taux de départ volontaire	5,30 %	10,66 %

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

### 6.1.5 Les bonis au rendement

**Tableau 9 : Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015**

	NOMBRE DE PRIMES AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0 \$
Cadres juridiques	0	0 \$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0 \$</b>

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



## 6.1.6 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2015-2016, le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 2,13.

**Tableau 10 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité**

CHAMP D'ACTIVITÉ	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Favoriser le renforcement des compétences	259 979,93 \$	183 478,00 \$	131 820,97 \$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	5 296,36 \$	3 657,76 \$	1 137,74 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	33 058,30 \$	11 293,64 \$	730,00 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	79 724,05 \$	10 258,64 \$	37 552,97 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	5 025,92 \$	0 \$	0 \$
<b>TOTAL</b>	<b>383 084,58 \$</b>	<b>208 688,04 \$</b>	<b>171 241,68 \$</b>

En 2015-2016, les dépenses de formation ont diminué de 17,9 %, passant de 208 688 \$ à 171 242 \$.

La somme allouée à la formation par personne en 2015-2016 a diminué de 10,4 %, comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Le nombre de jours de formation par personne a aussi été réduit de 0,26 jour.

**Tableau 11 : Évolution des dépenses en formation**

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE
2013-2014	2,40 %	3,80	1 725,61 \$
2014-2015	1,25 %	2,39	948,58 \$
2015-2016	1,08 %	2,13	839,42 \$

**Tableau 12 : Jours de formation selon les catégories d'emploi**

ANNÉE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2013-2014	14,00	96,60	367,30
2014-2015	4,89	47,08	282,63
2015-2016	22,64	25,57	220,93

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

## 6.2 Les ressources financières

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

**Tableau 13 : Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Revenus de tarification	4 778 618 \$	4 626 736 \$	4 509 248 \$
<b>Budget disponible</b>	<b>22 162 418 \$</b>	<b>23 580 536 \$</b>	<b>22 207 348 \$</b>
Crédit au net	2 178 618 \$	2 026 736 \$	1 909 248 \$
Crédits votés, transférés et reportés	19 983 800 \$	21 553 800 \$	20 298 100 \$
<b>Effectif autorisé</b>	<b>203 ETC</b>	<b>197 ETC</b>	<b>191 ETC</b>
Régisseurs (à l'exclusion du président et des vice-présidentes)	42	40	40
Greffiers spéciaux	5	8	8

Note : Le sigle « ETC » signifie « équivalent temps complet ».

**Tableau 14 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement**

DÉPENSES	2014-2015	2015-2016	VARIATION
Rémunération	16 714 508 \$	15 856 753 \$	- 5,1 %
Fonctionnement	6 215 647 \$	5 889 885 \$	- 5,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>22 930 155 \$</b>	<b>21 746 638 \$</b>	<b>- 5,2 %</b>

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2016 s'élèvent à 21 746 638 \$. La rémunération se chiffre à 15 856 753 \$ et représente 73 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 889 885 \$, dont une somme de 2 462 949 \$ (42 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 25 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 184 219 \$, soit 20 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie reçoit des redevances annuelles de 150 000 \$ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 509 249 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à employer une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2015-2016, ces revenus ont atteint 1 909 248 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

## 6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, présentées notamment dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient donnée par le Contrôleur des finances, en juin 2009.

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

**Tableau 15 : Coûts de revient pour l'exercice 2015-2016**

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛTS	DÉNOMINATEUR VOLUMES CONSIDÉRÉS	COÛT DE REVIENT
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU TRIBUNAL	Mise au rôle	3 648 491,09 \$	67 196	54,30 \$
	Tenue de l'audience	6 556 220,98 \$	73 194	89,57 \$
	Traitement et expédition d'une décision	5 781 557,27 \$	45 262	127,74 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>15 986 269,34 \$</b>		<b>271,60 \$</b>
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'INFORMATION	Au comptoir	2 417 500,54 \$	143 011	16,90 \$
	Par téléphone	2 868 286,56 \$	576 897	4,97 \$
	Par correspondance	368 580,06 \$	49 053	7,51 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>5 654 367,16 \$</b>		
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CONCILIATION	<b>TOTAL</b>	<b>106 001,17 \$</b>	<b>82</b>	<b>1 292,70 \$</b>

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

Pour l'exercice financier 2015-2016, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 271,60 \$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (p. ex. : désistement, remise, demandes en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage a été fait selon le canal employé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2015-2016, les coûts de revient ont été établis à 16,90 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir, à 4,97 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 7,51 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.

**Tableau 16 : Comparaison des coûts de revient**

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛT DE REVIENT 2013-2014	COÛT DE REVIENT 2014-2015	COÛT DE REVIENT 2015-2016
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU TRIBUNAL	Mise au rôle	55,72 \$	55,52 \$	54,30 \$
	Tenue de l'audience	85,44 \$	94,31 \$	89,57 \$
	Traitement et expédition d'une décision	129,51 \$	135,64 \$	127,74 \$
	<b>TOTAL</b>	<b>270,66 \$</b>	<b>285,46 \$</b>	<b>271,60 \$</b>
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'INFORMATION	Au comptoir	14,69 \$	17,05 \$	16,90 \$
	Par téléphone	5,68 \$	5,73 \$	4,97 \$
	Par correspondance	7,76 \$	7,16 \$	7,51 \$
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CONCILIATION	<b>TOTAL</b>	<b>1 086,70 \$</b>	<b>494,97 \$</b>	<b>1 292,70 \$</b>

Note : Une correction a été apportée au coût de revient du traitement et de l'expédition d'une décision en 2013-2014 et 2014-2015, puisque les décisions rectificées ont été supprimées du volume de décisions rendues (dénominateur). De ce fait, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a également été ajusté pour ces deux exercices financiers.

Pour le processus de traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a diminué de 4,9 % en 2015-2016.

En ce qui concerne le traitement d'une demande d'information, en 2015-2016, le coût de revient pour le service au comptoir a diminué de 0,9 %, tandis que celui du service téléphonique a chuté de 13,3 %. Cette réduction importante du coût du service téléphonique est attribuable à une diminution du nombre de préposés aux renseignements, donc de la masse salariale. Il importe de préciser que cette diminution des coûts a réduit la performance du service, comme en témoignent les données du présent rapport annuel. En ce qui a trait au coût de revient du traitement de la correspondance, une augmentation de 5 % a été observée.

Le coût de revient du processus de conciliation a pour sa part augmenté. Toutefois, le faible coût de revient de 2014-2015, année de comparaison, était exceptionnellement attribuable au nombre élevé de demandes fermées en conciliation (290). Ce résultat s'expliquait par le regroupement de 178 demandes qui ont été fermées simultanément.

## 6.2.2 Les mesures de réduction des dépenses

La politique de réduction des dépenses fixée par le gouvernement et approuvée par la Régie du logement prévoyait les mesures suivantes pour 2015-2016 :

- Diminution de la masse salariale 424 700 \$
- Diminution des dépenses de fonctionnement 144 500 \$
- Total 569 200 \$

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats obtenus sont présentés dans le tableau suivant.

**Tableau 17 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2015-2016**

NATURE DES DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION 2015-2016	RÉDUCTION RÉALISÉE PENDANT L'EXERCICE 2015-2016
Masse salariale	424 700 \$	424 700 \$
Dépenses de fonctionnement	144 500 \$	144 500 \$
<b>TOTAL</b>	<b>569 200 \$</b>	<b>569 200 \$</b>

### 6.2.3 Les contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 mars 2016

**Tableau 18 : Contrats de services de 25 000 \$ et plus**

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique <sup>2</sup>	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>3</sup>	2	169 250 \$
<b>TOTAL DES CONTRATS DE SERVICES</b>	<b>2</b>	<b>169 250 \$</b>

## 6.3 Les ressources informationnelles

Les dépenses totales en ressources informationnelles pour l'exercice 2015-2016 se sont élevées à 2 091 600 \$, soit une diminution de 23,5 % par rapport aux dépenses prévues pour l'exercice.

**Tableau 19 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015-2016**

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	34 000 \$	37 600 \$	La portion des efforts consacrés aux ressources informationnelles a légèrement augmenté.
Total des activités de continuité	2 180 000 \$	1 846 800 \$	Des efforts de rationalisation ont été déployés pour réduire les frais de télécommunication et de téléphonie (p. ex. : lien Web pour les visioconférences), ainsi que les dépenses liées aux acquisitions.
Total des projets	520 000 \$	207 200 \$	Les dépenses prévues et réelles sont associées à la réalisation de deux projets dont les coûts ont pu être rationalisés.
<b>TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RI</b>	<b>2 734 000 \$</b>	<b>2 091 600</b>	

Au cours de l'exercice 2015-2016, deux projets en RI étaient en cours de réalisation.

**Tableau 20 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles**

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	70 %	Au 31 mars 2016, le projet était complété à 70 %. La mise en production du nouveau site Web est prévue au cours du deuxième trimestre de 2016-2017.
Caisses enregistreuses	100 %	Le projet était terminé au 31 mars 2016 et il a été mis en rodage au cours de l'exercice 2016-2017.

2. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

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

**Tableau 21 : Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2015-2016**

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES EMPLOYÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES EMPLOYÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	20 000 \$	20 000 \$	200 000 \$	56 550 \$	Il reste une somme de 52 200 \$ à déboursier en 2016-2017 pour compléter le projet. Le coût total sera toutefois inférieur aux prévisions en raison de l'optimisation de certaines fonctionnalités.
Caisses enregistreuses	0 \$	0 \$	300 000 \$	130 675 \$	La soumission reçue à la suite de l'appel d'offres public s'est avérée inférieure au coût estimé.

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

La Régie du logement n'a pas procédé à la mise en œuvre complète des normes sur l'accessibilité Web. En effet, en raison des travaux d'implantation du nouveau système informatique, la Régie du logement n'avait pas le personnel interne suffisant pour mener ces travaux. Par ailleurs, la Régie ne disposait pas du budget pour confier la réalisation d'un tel mandat à une firme externe. Enfin, une refonte complète du site Web est en cours. Il n'a pas été jugé approprié que

des travaux de mise à niveau soient entrepris avant cette refonte.

Le site Web de la Régie du logement comporte donc des obstacles à l'accessibilité qui seront corrigés à l'occasion de la refonte du site. Cette refonte permettra de respecter les normes gouvernementales relatives à l'accessibilité Web, conformément au standard SGQRI 008. Pour l'instant, les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.

**Tableau 22 : Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2015-2016**

VOLET	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	Seuls les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.
Prévision d'une refonte	Oui
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des normes	La Régie du logement s'est limitée pour l'instant à afficher dans son site Web un message précisant que des travaux sont à venir.
Liste des obstacles et des situations particulières	À préciser dans le cadre des travaux de refonte du site Web.
Élaboration d'un plan action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non
Ressources mises à contribution	À déterminer
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

# 7

## LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

### 7.1 L'accès à l'égalité en emploi

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



**Tableau 23 : Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2015-2016**

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	0	3	35	0

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

Employés réguliers en poste au 31 mars 2016	119
---	-----

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

**Tableau 24 : Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016**

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2015-2016	COMMUNAUTÉ CULTURELLE	ANGLOPHONE	AUTOCHTONE	PERSONNE HANDICAPÉE	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnel	3	2	0	0	0	2	66,7 %
Étudiant	35	16	3	0	0	19	54,3 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0,0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016 dans le même statut d'emploi.

**Tableau 25 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)**

STATUT D'EMPLOI	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Régulier	0,0 %	16,7 %	0,0 %
Occasionnel	66,7 %	50,0 %	63,0 %
Étudiant	54,3 %	42,6 %	35,5 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	50,0 %

**Tableau 26 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)**

GROUPES CIBLES	2016		2015		2014	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communauté culturelle	24	20,2 %	26	20,0 %	24	19,2 %
Autochtone	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophone	1	0,8 %	1	0,8 %	1	0,8 %
Personne handicapée	12	10,1 %	13	10,0 %	13	10,4 %

Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

**Tableau 27 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2016)**

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Communauté culturelle	0	0,0	7	36,8	3	23,1	14	16,9	<b>24</b>	<b>20,2</b>
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Anglophone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,2	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Personne handicapée	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	14,5	<b>12</b>	<b>10,1</b>

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

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Régie a embauché 26 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 68,42 % de l'embauche totale.

**Tableau 28 : Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 selon le statut d'emploi**

EMBAUCHE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	0	2	24	0	<b>26</b>
% par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016	0,00 %	66,70 %	68,57 %	0,00 %	<b>68,42 %</b>

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 25 % du personnel d'encadrement, 63,16 % du personnel professionnel, 61,54 % du personnel technicien et 71,08 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 67,23 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2016.

**Tableau 29 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2016**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	4	19	13	83	<b>119</b>
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	1	12	8	59	<b>80</b>
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	25,00 %	63,16 %	61,54 %	71,08 %	<b>67,23 %</b>

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

La Régie du logement soumet annuellement à son personnel des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce programme en 2015-2016. Au fil des ans, celui-ci a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et de leurs responsabilités avec un franc succès.

**Tableau 30 : Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH**

AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
3	3	2

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

2015-2016	2014-2015	2013-2014
0	0	0

**Tableau 32 : Autres mesures ou actions en 2015-2016 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)**

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Campagne de promotion du PDEIPH	Cadres	4

## 7.2 L'allègement réglementaire et administratif

La Direction de l'allègement réglementaire et administratif est maintenant sous la responsabilité du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations. « Le 29 janvier 2014, le Conseil des ministres a adopté la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. Celle-ci constitue en fait une modernisation de la politique précédente intitulée *Règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire*<sup>4</sup>. »

En vertu de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif<sup>5</sup>, « tous les projets de réglementation qui ont un impact sur les entreprises ou qui les concernent doivent faire l'objet d'une analyse d'impact réglementaire qui doit être publiée systématiquement et rendue accessible sur les sites Internet des ministères et organismes concernés<sup>6</sup>. »

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

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

Or, il appert qu'à la Régie du logement les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises

4. Direction générale de l'allègement réglementaire et administratif, revue intitulée Flash info : mieux réglementer, vol. 1, numéro 1, 31 janvier 2014.

5. Décret 32-2014 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2014) 146 G.O. II, 725.

6. Voir le site Web du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations : <http://www.economie.gouv.qc.ca/fr/bibliotheques/politiques-orientations/politique-gouvernementale-sur-lallegement-reglementaire-et-administratif/>

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

Par ailleurs, la Régie du logement travaille actuellement à améliorer son offre de services en ligne avec, notamment, le dépôt de demandes judiciaires. Cette mesure bénéficierait surtout aux entreprises dont les représentants doivent se déplacer fréquemment à la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

### 7.3 Le code d'éthique et de déontologie

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

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

La Régie continue sa campagne de sensibilisation à la discrétion, qui porte sur la confidentialité et la sécurité de l'information. Cette campagne sera terminée au cours du prochain exercice. Elle permet d'informer l'ensemble du personnel de la Régie et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement. Les documents correspondants ont été déposés dans le site intranet et ils sont tenus à jour.

Les juristes de l'État travaillant pour la Régie du logement sont assujettis au Code de déontologie des avocats.

Pour leur part, les régisseurs, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002.

### 7.4 Le développement durable

La Régie a publié le 5 avril 2013 son deuxième Plan d'action de développement durable couvrant la période 2013-2015.

Conformément aux orientations gouvernementales, la Régie du logement a diffusé sur son site Web, le 31 mars 2016, son troisième Plan d'action de développement durable couvrant la période 2016-2020. Le suivi des actions inscrites dans ce plan sera cependant présenté dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017. Par conséquent, dans le présent rapport annuel, la Régie dresse le suivi des actions inscrites dans le plan 2013-2015, lequel a été étendu à l'exercice 2015-2016.

**La Régie continue sa campagne de sensibilisation à la discrétion, qui porte sur la confidentialité et la sécurité de l'information.**



### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant

### ACTION 1.1

Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Taux du personnel joint par les activités de sensibilisation

**Cible :** 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2014

**Indicateur :** Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités régulières

**Cible :** 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités régulières, d'ici 2015

**Indicateur :** Nombre d'activités réalisées

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En date du 31 mars 2016, 29 % du personnel a été joint par les activités de sensibilisation. Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique en mars 2011 a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Comme convenu au CIDD (Comité interministériel du développement durable), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement.



## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement

### ACTION 2.1

Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre gestes réalisés

**Cible :** Minimum de 4 gestes d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Cinq actions ont été réalisées :

- En 2009-2010, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au centre-ville.
- En 2010-2011, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au Village olympique.
- En mai 2013, une marche pour les employés du bureau du Village olympique à Montréal a été organisée à l'occasion de la Journée nationale du sport et de l'activité physique.
- En février 2014, un journal interne a été créé, lequel est publié minimalement quatre fois par année. Ce bulletin a notamment comme objectif d'accroître le nombre des gestes de reconnaissance et le sentiment d'appartenance des employés à l'organisation.
- Au cours de l'automne 2015, une formation concernant l'ajustement ergonomique des postes de travail a été donnée à tous les préposés aux renseignements.

### ACTION 2.2

Informers les locateurs et les locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés

**Cible :** Minimum d'un geste par année d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Informers les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locateurs et locataires fait partie de la mission de la Régie du logement. Le maintien d'un logement en bon état d'habitabilité est l'un des volets abordés lorsqu'il s'agit d'informer.

C'est notamment dans cette perspective qu'un communiqué sur le chauffage des logements est diffusé chaque année.

Dans la refonte de son site Web, dont les travaux ont eu cours en 2015-2016, la Régie a également prévu une nouvelle section qui porte sur les problèmes d'insalubrité des logements. Le nouveau site Web de la Régie sera mis en ligne au cours de l'exercice 2016-2017.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement

### ACTION 3.1

Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre de gestes environnementaux

**Indicateur :** Nombre de gestes en matière d'acquisition

**Cible :** Mise à jour du cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2014

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le cadre de gestion environnementale a été mis à jour en mars 2014.

### ACTION 3.2

Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce, pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les demandes de remboursement des frais de déplacement

**Cible :** Diminution annuelle du nombre de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement

**Indicateur :** Nombre de locations de véhicules par année

**Indicateur :** Nombre de séances de visioconférence par année

**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés

**Cible :** Minimum de un geste par année d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2015-2016, la Régie a loué 166 véhicules, une diminution de 37 % par rapport au nombre de locations enregistrées au cours de l'exercice précédent.

Par contre, les réclamations pour frais de déplacement en voiture au cours de l'exercice 2015-2016 indiquent une augmentation de 21 739 kilomètres parcourus comparativement à l'exercice précédent, soit une hausse de 14 %.

Au cours de l'exercice 2015-2016, les systèmes de visioconférence ont été utilisés pour la tenue de 175 rencontres, ce qui représente 140 rencontres de plus qu'au cours de l'exercice 2014-2015. Cette amélioration notable s'explique par l'emploi extensif de la visioconférence pour la tenue des audiences dans les régions la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue et de la Gaspésie.

Les envois de matériel et de fournitures demeurent optimisés.

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études

#### ACTION 4.1

Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés

**Cible :** Minimum de un geste par année d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2015-2016, aucune nouvelle initiative organisationnelle n'a été mise en œuvre. Cependant, quelques mesures ponctuelles ont été appliquées, et ce, en conformité avec les conditions de travail applicables (p. ex. : aménagement de temps de travail, politique de soutien aux études à temps partiel).

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant

#### ACTION 5.1

Implanter de nouveaux processus d'affaires qui prendront notamment en considération les principes de développement durable

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre de processus implantés

**Cible :** Minimum de trois grands processus implantés d'ici le 31 mars 2014

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2013-2014, les trois processus opérationnels révisés ont été mis en place.

Un nouveau système de mission a également été déployé le 15 juillet 2013. Il porte l'acronyme SISTA pour « système intégré de services des tribunaux administratifs ».

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience

#### ACTION 6.1

Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** État d'avancement des travaux

**Cible :** Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Les travaux de développement du nouveau site Web de la Régie du logement ont été réalisés au cours de 2015-2016. Le dépôt d'une demande en ligne fait partie des améliorations apportées. La mise en ligne est prévue au cours de l'exercice 2016-2017.

#### OBJECTIF DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Favoriser la diffusion de la culture québécoise dans le cadre des activités de communication internes et externes à la Régie du logement

#### ACTION 7.1

Avoir recours à des créateurs québécois dans le cadre des activités de communication qui s'y prêtent

#### CIBLES ET INDICATEURS

**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés

**Cible :** Minimum de un geste par année d'ici le 31 mars 2015

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2015-2016, la Régie du logement a utilisé des photographies originales réalisées par une photographe professionnelle pour illustrer son Rapport annuel de gestion 2014-2015.

## Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale, qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement

### EN RAISON DES CHAMPS D'INTERVENTION DÉCOULANT DE SA MISSION, LA RÉGIE DU LOGEMENT NE PEUT CONTRIBUER DIRECTEMENT À CES OBJECTIFS.

2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec
9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières
10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services
11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable
27	Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population
30	Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

### BIEN QUE LA RÉGIE DU LOGEMENT SOIT PRÉOCCUPÉE PAR CES QUESTIONS ET PARFOIS MÊME INTERPELLÉE À PROPOS DE CES ENJEUX, SES PRIORITÉS D'ACTION NE LUI PERMETTENT PAS DE CONTRIBUER À CES OBJECTIFS AU-DELÀ DE SES MANDATS OU ENGAGEMENTS ACTUELS.

7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services
13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions
15	Accroître le niveau de vie
18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones
24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté
25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions
26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale
28	Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

### LA RÉGIE DU LOGEMENT NE PEUT CONTRIBUER DIRECTEMENT À CET OBJECTIF. SES DIRIGEANTS S'ENGAGENT TOUTEFOIS À GÉRER AVEC EFFICACITÉ ET EFFICACITÉ LES CRÉDITS QU'ILS ONT LA RESPONSABILITÉ D'ADMINISTRER.

17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé
----	---

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

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. Cette politique est en cours de révision. La Régie veille auprès des membres de son personnel à l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, laquelle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011.

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

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

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

La Régie du logement a reçu 115 demandes d'accès à l'information en 2015-2016. Les demandes concernaient principalement l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement.

Parmi les demandes soumises :

- 109 demandes ont été acceptées par la personne responsable de l'accès à l'information, dont deux en partie;
- 1 demande a été refusée par la personne responsable de l'accès à l'information, car elle impliquait des

calculs et des comparaisons de renseignements au sens de l'article 15 de la loi applicable;

- 2 demandes font l'objet d'une demande de précision de la part de l'organisme, qui est demeurée sans réponse de la part du demandeur;
- 2 demandes ont fait l'objet d'une demande par l'organisme pour obtenir du demandeur le paiement des frais avant la transmission des documents; elles sont demeurées sans réponse;
- 1 demande fait l'objet d'une requête par l'organisme auprès de la Commission d'accès à l'information; la Régie souhaite être dispensée du traitement de celle-ci en vertu de l'article 137.17.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 103 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours;
- 12 demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours.

Il est à noter que les demandes traitées dans un délai de 30 jours ont, pour l'essentiel, fait l'objet d'une prolongation de délai, conformément aux dispositions de la Loi applicable.

Enfin, trois demandes de révision ont été produites à la Commission d'accès à l'information.

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

Les membres du comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité se sont réunis à trois reprises au cours de l'année 2015-2016 afin de discuter, entre autres, du Plan de continuité des services, des tests d'intrusion, du dépôt électronique de documents au tribunal, de la surveillance du trafic Internet, des sys-

---

7. Il est à noter qu'il ne s'agit pas d'une demande de révision provenant d'un particulier adressée à la Commission d'accès à l'information en vertu de l'article 135 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La requête auprès de la Commission émane plutôt de l'organisme qui demande d'être dispensé de traiter la demande d'un particulier considérant que celle-ci est manifestement abusive ou que son traitement serait susceptible de nuire sérieusement à ses activités.

tèmes de visioconférence et de la sécurité dans les bureaux de la Régie.

Au cours de l'année 2015-2016, la Régie a entrepris la campagne de sensibilisation à la discrétion, laquelle s'est terminée au cours de l'exercice 2016-2017. Cette campagne annuelle a pour objectif de sensibiliser tous les employés à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions. En outre, neuf capsules de sensibilisation sur la sécurité de l'information ont été diffusées à l'ensemble du personnel dans la section destinée à cette fin de l'intranet de la Régie.

## 7.7 La politique de financement des services publics

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 198 \$ aux petites créances<sup>8</sup> et 73 \$ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la Loi sur la sécurité du revenu n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 509 249 \$ alors que les dépenses totales sont de 21 746 638 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016.

8. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours à la Cour du Québec, Division des petites créances, est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des frais imposés par règlement aux petites créances est approximativement de 198 \$.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1<sup>er</sup> avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces montants sont minimes et ils représentent environ 1/10 de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

**Tableau 33 : Services tarifés**

ARTICLE OU SERVICE	TARIF
Photocopie	0,38 \$
Photographie (négatif)	7,45 \$
Photographie (8 x 10 po)	5,95 \$
Photographie (5 x 7 po)	4,65 \$
Diapositive	1,60 \$
Plan (M <sup>2</sup> )	1,70 \$
Vidéocassette (19 mm)	59,25 \$
Vidéocassette (12,7 mm)	23,25 \$
Vidéocassette (6,4 mm)	16,25 \$
Audiocassette	15,00 \$
Disquette	15,25 \$
Ruban magnétique	59,50 \$
Microfilm (16 mm)	38,00 \$
Microfilm (35 mm)	59,50 \$
Étiquette autocollante	0,10 \$
Transcription (tarif horaire)	26,25 \$

**Tableau 34 : Revenus autonomes de la Régie du logement**

	2014-2015	2015-2016
Revenus exigibles	4 626 736 \$	4 509 249 \$
Photocopies, enregistrement, etc.	25 323 \$	21 424 \$
Loyer de salle	1 717 \$	750 \$
Autres	0 \$	111 \$
<b>TOTAL</b>	<b>4 653 776 \$</b>	<b>4 531 534 \$</b>

Pour les biens et services non tarifés, voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la Régie du logement ne tarifie pas :

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

## 7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec (VGQ) a rendu public le 25 mai 2016 un rapport d'optimisation des ressources concernant le traitement des demandes par la Régie du logement. Les résultats de la vérification portent sur la performance du tribunal, le traitement des demandes, l'encadrement et l'information de gestion ainsi que la reddition de comptes.

La Régie adhère entièrement aux constats et recommandations contenus dans ce rapport. Elle y voit des possibilités et des pistes de solution pertinentes pour poursuivre les travaux de révision et d'amélioration de ses processus déjà amorcés dans le cadre des plans stratégiques 2009-2013 et 2014-2017.

La Régie compte ainsi élaborer un plan d'action afin de donner suite aux recommandations formulées. À cet égard, une reddition de comptes sera présentée dans le rapport annuel de gestion couvrant l'exercice financier 2016-2017.



**La Régie adhère  
entièrement  
aux constats et  
recommandations  
contenus dans le  
rapport du Vérificateur  
général du Québec.**



# 8

## L'INFORMATION FINANCIÈRE 2015-2016

### RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2016 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

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

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

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

La présidente de la Régie du logement,



Anne Morin

## RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2016

	2016	2015
<b>Revenus virés au fonds consolidé du revenu</b>		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 509 249 \$	4 626 736 \$
Autres	22 285	27 040
	<hr/>	<hr/>
	4 531 534 \$	4 653 776 \$
	<hr/>	<hr/>

### Dépenses assumées par le gouvernement du Québec

Traitements et avantages sociaux	15 856 753 \$	16 714 508 \$
Loyers	2 462 949	2 646 651
Transport et communication	1 184 219	1 409 865
Services professionnels et administratifs	1 364 364	1 213 141
Fournitures et approvisionnements	323 164	321 549
Amortissement des immobilisations corporelles	555 189	624 441
	<hr/>	<hr/>
	21 746 638 \$	22 930 155 \$
	<hr/>	<hr/>

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

**FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)**

**ÉVENTUALITÉ (note 5)**

## RÉGIE DU LOGEMENT

### Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2016

#### 1. CONSTITUTION ET OBJET

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

#### 2. CONVENTIONS COMPTABLES

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

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relativement aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

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

CATÉGORIE	DURÉE
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

#### Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC),

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

#### 3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2016, ces dépôts totalisaient 352 227 \$ (2015 : 321 630 \$).

#### 4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

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

	2016	2015
Solde reporté au début de l'exercice	(11 602) \$	(5 665) \$
Redevances de l'exercice	150 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice et ajustements	217 329	(130 937)
Solde reporté à la fin de l'exercice	<u>355 727 \$</u>	<u>(11 602) \$</u>

#### 5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, au moment de la production des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

# 9

## LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2015-2016

### **La représentation d'une personne morale devant la Régie du logement**

***Gestion résidentielle Metcap inc. c. Omar (R.D.L., 2015-10-01), 2015 QCRDL 31983, SOQUIJ AZ-51220080***

Dans cette affaire, la Régie du logement est saisie de demandes relatives au non-paiement du loyer. La partie True North Limited Partnership demande au tribunal la permission d'intervenir à titre de nouvelle locatrice et propriétaire. De plus, la mandataire de la locatrice affirme pouvoir la représenter en tant que dirigeante de la société.

La Régie s'interroge, d'une part, à savoir si le recours approprié en l'espèce est l'intervention ou la reprise d'instance. D'autre part, elle se demande si la mandataire de la locatrice peut valablement représenter celle-ci devant la Régie du logement à titre de dirigeante.

Le tribunal clarifie le statut de la mandataire de la compagnie commanditée afin de trancher à propos de son droit de représentation auprès du tribunal. Le tribunal s'appuie sur la résolution déposée en preuve en audience et désignant cette mandataire comme dirigeante de la compagnie commanditée. Il constate que son rôle consiste à déterminer si la dirigeante est dûment autorisée à représenter la compagnie au sens de la loi. Il conclut que la mandataire a été dûment nommée dirigeante de la compagnie. En tant que dirigeante, en vertu de l'article 72 de la Loi sur la Régie du logement, elle peut également représenter la compagnie commanditée, et ce, bien qu'elle soit également à l'emploi de la Société de gestion Cogir. Enfin, le tribunal conclut qu'en tant que représentante légale de la compagnie commanditée de la société en commandite, elle est dûment autorisée à représenter cette dernière.

### **Le droit à un interprète devant la Régie du logement et le devoir d'assistance**

***Dikici. c. Laurin, 2015 QCCQ 8223, SOQUIJ AZ-51215972***

Dans cette décision, la Cour du Québec ne donne pas la permission aux demandeurs d'introduire un appel de la décision de la Régie du logement qui a rejeté une requête pour reprendre possession des lieux loués. Cette décision de rejet était basée sur le fait que le projet de reprise de logement ne satisfaisait pas à un besoin précis, concret et sérieux.

La Cour du Québec refuse d'accorder cette permission en concluant que les locateurs avaient choisi de ne pas être représentés par un avocat et qu'ils ont pris la décision libre et éclairée de ne pas demander un interprète pour leur mère, témoin important dans cette cause. Ils ne peuvent après coup alléguer que cela leur a causé préjudice. La juge administrative n'a pas non plus manqué à son devoir d'assistance, car elle s'est assurée que cette personne comprenait bien les questions posées. En outre, la Cour du Québec détermine que la Régie du logement n'a pas rendu une décision discriminatoire à l'égard des locateurs. Les questions relatives à la culture s'inscrivaient dans le cadre de la détermination du droit à la reprise et elles visaient à comprendre l'organisation de la famille et les motifs pour lesquels la mère, vivant déjà dans l'immeuble, aurait dû reprendre un logement plus coûteux situé au deuxième étage.

## La désignation d'une fiducie dans une procédure judiciaire

**Morissette c. Villeneuve (R.D.L., 2016-02-26),  
2016 QCRDL 7607, SOQUIJ AZ-51260261**

Dans cette cause, la Régie du logement se prononce sur une objection préliminaire commune à plusieurs demandes dont elle est saisie quant à la capacité d'une fiducie d'ester en justice sous son propre nom.

La Régie conclut qu'une fiducie n'étant ni une personne physique ni une personne morale, elle ne peut ester en justice ni être poursuivie sous son propre nom. Par conséquent, le locataire devait introduire son recours contre le fiduciaire de la fiducie en sa qualité.

La Régie déclare donc la demande nulle *ab initio* et elle est d'avis qu'il est impossible de remédier à ce vice de procédure par la voie d'un amendement.

## Hausse du seuil de compétence des petites créances et non-rétroactivité de la nouvelle loi aux instances en cours devant la Régie du logement

**Hardy c. Jérôme (R.D.L., 2016-03-31),  
2016 QCRDL 11419, SOQUIJ AZ-51269338**

Il s'agit d'une requête en diminution de loyer et en réclamation de dommages-intérêts pour une valeur totale de 86 830 \$. Dans cette décision, la Régie du logement s'interroge sur sa compétence à entendre le litige compte tenu de sa valeur et du seuil financier plus élevé prévu à l'article 35 du nouveau Code de procédure civile.

En effet, cet article prévoit que la Cour du Québec a compétence exclusive pour entendre les demandes dans lesquelles la valeur de l'objet en litige ou la somme réclamée est inférieure à 85 000 \$, et ce, à moins que la loi n'attribue formellement et exclusivement cette compétence à une autre juridiction. En vertu de l'article 28 de Loi sur la Régie du logement, la Régie du logement a quant à elle compétence exclusive pour entendre les demandes relatives au bail d'un logement lorsque la valeur réclamée ne dépasse pas le seuil de compétence de la Cour du Québec tel qu'établi à l'article 35 du nouveau Code de procédure civile.

Bien que, dans ce cas, la valeur totale du litige dépasse le nouveau seuil de compétence de 85 000 \$, la Régie du logement s'interroge tout de même sur l'application du nouveau Code de procédure civile aux fins de déterminer sa compétence. Elle conclut que le seuil de compétence prévu dans cette nouvelle législation n'a pas d'effet rétroactif. En conséquence, seules les demandes déposées à la Régie du logement après son entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 doivent respecter ce nouveau seuil financier. Pour les demandes déposées avant le 1<sup>er</sup> janvier, c'est l'ancien seuil de 70 000 \$ prévu par l'ancien Code de procédure civile qui s'applique.

Dans cette affaire, la demande introductive d'instance avait été déposée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016. La compétence de la Régie du logement se limitait alors aux litiges dont la valeur était inférieure à 70 000 \$. Comme la réclamation du locataire se chiffre à bien plus que ce montant, le tribunal décline donc compétence.

## Nécessité ou non d'une mise en demeure lorsque des travaux urgents sont entrepris par le locateur

**Marion (Succession de) c. Société d'habitation et de développement de Montréal, (R.D.L., 2016-03-22),  
2016 QCRDL 10390, SOQUIJ AZ-51266860**

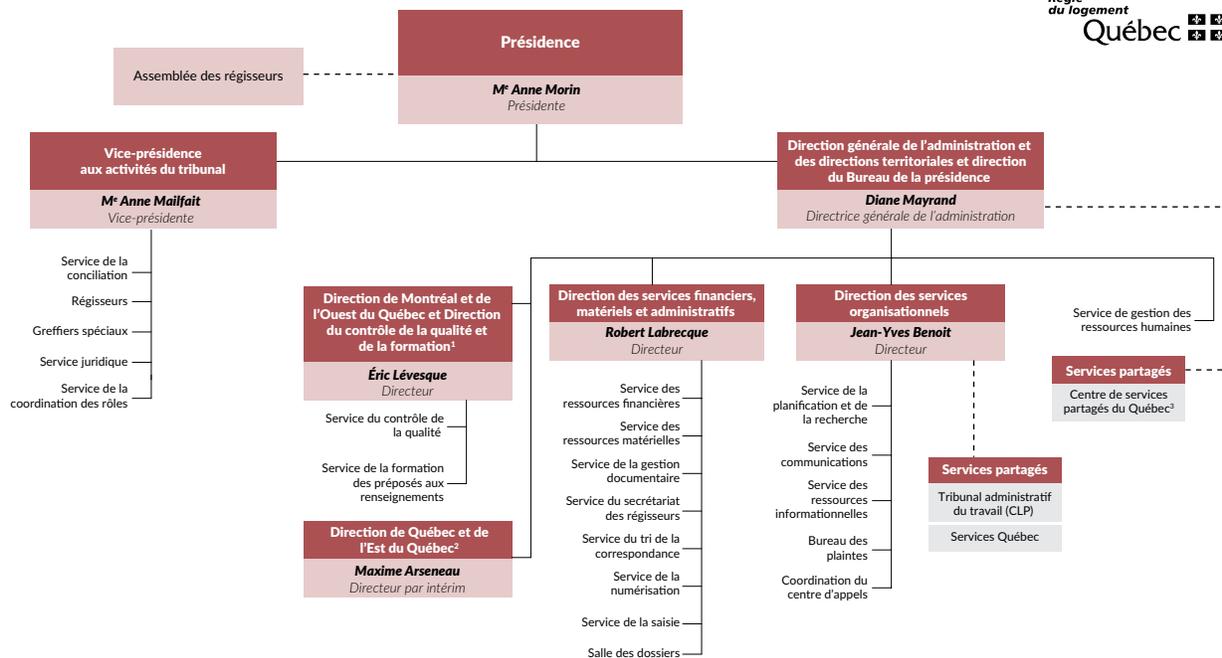
Dans cette cause, la Régie du logement est saisie de plusieurs demandes de locataires qui réclament une diminution de loyer et des dommages à la suite des travaux urgents effectués à l'extérieur de l'immeuble.

La Régie doit trancher une question préliminaire eu égard à la nécessité pour les locataires de transmettre un avis selon l'article 1866 du Code civil du Québec lorsque le locateur a pleinement connaissance du trouble et que les locataires exigent une diminution de loyer.

Après avoir effectué une analyse approfondie à ce sujet, la Régie est d'avis que « la mise en demeure n'est pas obligatoire lorsque ce sont les actions directes du locateur ou de ses mandataires qui causent un trouble qu'il ne peut ignorer », car le locateur est alors mis en demeure de plein droit par le simple effet de la loi, en vertu de l'article 1597 du Code civil du Québec.

# ANNEXE I

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2016

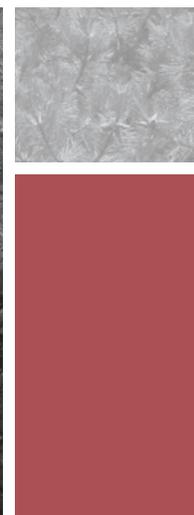


<sup>1</sup> Montréal – Gatineau – Joliette – Laval – Longueuil – Rouyn-Noranda – Saint-Hyacinthe – Saint-Jean – Saint-Jérôme – Val-d’Or – Valleyfield

<sup>2</sup> Québec – Baie-Comeau – Drummondville – Gaspé – Granby – Rimouski – Rivière-du-Loup – Roberval – Saguenay – Sept-Îles – Shawinigan – Sherbrooke – Trois-Rivières

<sup>3</sup> Rémunération et avantages sociaux

2016-04-14



# ANNEXE II

## Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2015-2016

### Activités du tribunal

**Tableau 35 : Explication des catégories de mise au rôle**

<b>CAUSES CIVILES URGENTES</b>	Demandes concernant l'expulsion du locataire, la cession du bail ou les ordonnances d'exécution <sup>9</sup> des obligations d'une partie au bail. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction, notamment, d'un locataire âgé de 60 ans ou plus. Causes impliquant des risques pour la santé ou la sécurité des occupants.
<b>CAUSES CIVILES PRIORITAIRES</b>	Demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer.
<b>CAUSES CIVILES GÉNÉRALES</b>	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (p. ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer).
<b>NON-PAIEMENT</b>	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
<b>FIXATION ET RÉVISION</b>	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

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

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

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

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

**Tableau 36 : Demandes introduites et relancées**

CATÉGORIE	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Fixation et révision	5 135	5 664	5 456
Non-paiement	43 645	40 905	41 027
Causes civiles	21 223	20 167	20 713
Causes relancées*	2 482	2 635	-
<b>TOTAL</b>	<b>72 485</b>	<b>69 821</b>	<b>67 196</b>
Variation en pourcentage	- 1,7 %	- 3,7 %	- 3,8 %

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

\* En 2015-2016, les causes relancées sont incluses dans les totaux de chaque catégorie.

**Tableau 37 : Demandes introduites et relancées – Fixation**

FIXATION	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Causes introduites par les propriétaires	4 927	5 428	5 249
Causes introduites par les locataires	131	115	104
Causes relancées*	-	-	24
<b>TOTAL</b>	<b>5 058</b>	<b>5 543</b>	<b>5 377</b>
Variation en pourcentage	- 4,1 %	9,6 %	- 3,0 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total des causes relancées est calculé globalement.

**Tableau 38 : Demandes introduites et relancées – Révision**

RÉVISION	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Causes introduites par les propriétaires	43	87	35
Causes introduites par les locataires	34	34	44
Causes relancées*	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>121</b>	<b>79</b>
Variation en pourcentage	- 15,4 %	57,1 %	- 34,7 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total des causes relancées est calculé globalement.

**Tableau 39 : Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer**

NON-PAIEMENT DU LOYER	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Recouvrement-résiliation	37 969	35 536	33 201
Résiliation pour retards fréquents	5 676	5 369	5 950
Causes relancées*	-	-	1 876
<b>TOTAL</b>	<b>43 645</b>	<b>40 905</b>	<b>41 027</b>
Variation en pourcentage	- 4,3 %	- 6,3 %	0,3 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total des causes relancées est calculé globalement.

**Tableau 40 : Demandes introduites et relancées – Causes civiles**

CAUSES CIVILES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Causes introduites par les propriétaires</b>	<b>13 289</b>	<b>12 477</b>	<b>12 559</b>
Demandes liées au déguerpissement	3 092	2 964	3 211
Résiliation de bail pour autre motif	4 192	3 739	3 700
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 790	1 574	1 537
Rétractation d'une décision	489	489	460
Reprise du logement	898	850	763
Dommages-intérêts	808	866	797
Expulsion après échéance du bail	401	348	336
Ordonnances	335	343	337
Autorisation de convertir en copropriété divisée	211	141	148
Alliénation d'un ensemble immobilier	6	9	9
Recours propres aux logements à loyer modique	12	9	21
Travaux majeurs (autorisation)	24	29	23
Autres recours	1 031	1 116	1 217
<b>Causes introduites par les locataires</b>	<b>7 934</b>	<b>8 140</b>	<b>7 533</b>
Résiliation de bail	783	782	842
Diminution de loyer	1 491	1 775	1 224
Dommages punitifs	583	450	521
Autres dommages-intérêts	851	894	826
Rétractation d'une décision	1 856	1 945	1 807
Autorisation de déposer le loyer	165	128	135
Restitution d'une somme due	132	141	162
Ordonnances	270	368	288
Recours entre colocataires	93	78	96
Recours propres aux logements à loyer modique	63	48	70
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	38	35	46
Autres recours	1 609	1 496	1 516
<b>Causes relancées*</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>621</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21 223</b>	<b>20 617</b>	<b>20 713</b>
Variation en pourcentage	- 6,7 %	- 2,9 %	0,5 %

\* En 2013-2014 et 2014-2015, le total des causes relancées est calculé globalement.

**Tableau 41 : Audiences tenues**

AUDIENCES TENUES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Fixation	4 318	4 683	3 943
Révision	100	158	66
Non-paiement	44 750	43 096	42 672
Causes civiles	22 848	23 377	26 513
<b>TOTAL</b>	<b>72 016</b>	<b>71 314</b>	<b>73 194</b>

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

**Tableau 42 : Délais moyens pour la tenue d'une première audience**

TYPE DE CAUSE		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Fixation et révision	Semaines	23,2	28,9	29,8
	Mois	5,3	6,6	6,9
Non-paiement	Semaines	6,5	6,2	6,3
	Mois	1,5	1,4	1,4
Causes urgentes	Semaines	9,1	9,7	7,7
	Mois	2,1	2,2	1,8
Causes prioritaires	Semaines	64,6	72,1	71,2
	Mois	14,9	16,6	16,4
Causes générales	Semaines	91,2	88,1	90,6
	Mois	21,0	20,3	20,9
<b>TOUTES CAUSES CONFONDUES</b>		<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>5,7</b>

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

**Tableau 43 : Nombre de demandes en attente**

CATÉGORIE	31 MARS 2014	31 MARS 2015	31 MARS 2016
Fixation et révision	3 150	3 549	4 058
Non-paiement	7 366	7 528	6 583
Causes civiles	26 582	26 834	24 368
<b>TOTAL</b>	<b>37 098</b>	<b>37 911</b>	<b>35 009</b>

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

**Tableau 44 : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision**

DEMANDES EN ATTENTE – FIXATION ET RÉVISION	31 MARS 2014	31 MARS 2015	31 MARS 2016
Moins de 1 an	2 586	2 719	2 963
De 1 à 2 ans	406	596	733
Plus de 2 ans	158	234	362
<b>TOTAL</b>	<b>3 150</b>	<b>3 549</b>	<b>4 058</b>

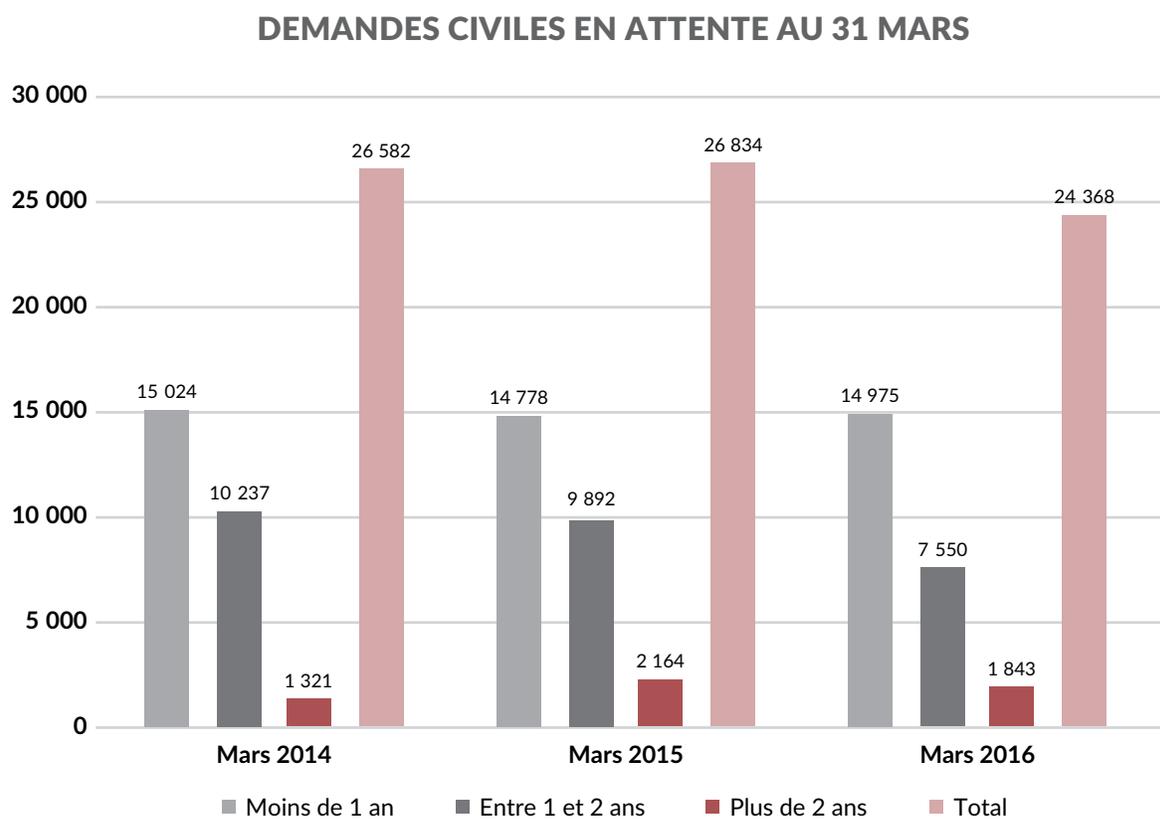
**Tableau 45 : Nombre de demandes en attente – Non-paiement**

DEMANDES EN ATTENTE – NON-PAIEMENT	31 MARS 2014	31 MARS 2015	31 MARS 2016
Moins de 1 an	6 784	6 825	6 172
De 1 à 2 ans	546	620	317
Plus de 2 ans	36	83	94
<b>TOTAL</b>	<b>7 366</b>	<b>7 528</b>	<b>6 583</b>

**Tableau 46 : Nombre de demandes en attente – Causes civiles**

DEMANDES EN ATTENTE - CAUSES CIVILES	31 MARS 2014	31 MARS 2015	31 MARS 2016	VARIATION
Moins de 1 an	15 024	14 778	14 975	1,3 %
De 1 à 2 ans	10 237	9 892	7 550	- 23,7 %
Plus de 2 ans	1 321	2 164	1 843	- 14,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>26 582</b>	<b>26 834</b>	<b>24 368</b>	<b>- 9,2 %</b>

**Graphique 4 : Distribution des demandes civiles en attente au 31 mars**



**Tableau 47 : Conclusion des audiences**

TYPE DE CONCLUSION	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Délibérés ou décisions sur le banc	45 246	44 697	44 843
Ententes à l'audience	2 717	2 649	2 676
Désistements à l'audience	3 348	3 065	3 243
Suspensions à l'audience	88	92	71
Remises	10 322	10 199	11 531
Ajournements	2 160	2 732	2 317
Causes rayées	7 036	6 844	7 512
Remises <i>sine die</i>	1 099	1 036	1 001
<b>TOTAL - CONCLUSION DES AUDIENCES TENUES</b>	<b>72 016</b>	<b>71 314</b>	<b>73 194</b>
<b>Pourcentage de remises et d'ajournements</b>	<b>17,3 %</b>	<b>18,1 %</b>	<b>18,9 %</b>
<b>Pourcentage d'ententes à l'audience</b>	<b>3,8 %</b>	<b>3,7 %</b>	<b>3,7 %</b>
Désistements avant audience	10 914	9 195	9 718
Ententes avant audience	713	857	672
Demandes suspendues	1 174	1 226	1 116
Jugements ou décisions rendus	3	8	17
<b>TOTAL - DEMANDES TRAITÉS AVANT AUDIENCE</b>	<b>12 804</b>	<b>11 286</b>	<b>11 523</b>

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

**Tableau 48 : Nombre de décisions rendues**

TYPE DE CAUSE	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Fixation	2 232	2 467	2 231
Révision	73	97	87
Non-paiement	29 721	28 812	27 573
Causes civiles	13 636	14 508	15 371
<b>TOTAL</b>	<b>45 662</b>	<b>45 884</b>	<b>45 262</b>

Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc. Il est à noter que les données de 2013-2014 et 2014-2015 ont été redressées, car les décisions rectifiées ont été retirées des résultats puisqu'elles constituaient des doublons.

**Tableau 49 : Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)**

TYPE DE CAUSE	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Fixation et révision	39	34	39
Non-paiement	10	10	11
Causes civiles	23	26	26

Les données de 2013-2014 et 2014-2015 ont été redressées, car elles étaient comptabilisées en jours ouvrables plutôt qu'en jours civils. Cette correction rend les résultats plus fidèles au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, qui édicte que la décision doit être rendue dans les trois mois suivant la prise en délibéré.

**Tableau 50 : Nombre de demandes réglées en conciliation**

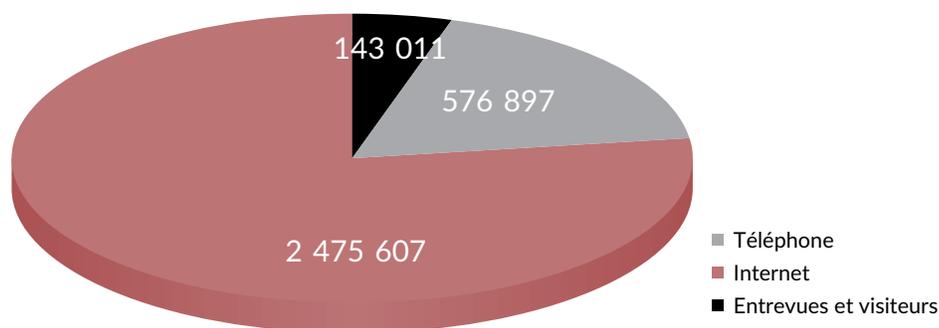
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Demandes réglées en conciliation	109	290	82
Variation en pourcentage	- 16 %	166 %	- 72 %

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

## Activités d'information

**Tableau 51 : Nombre de réponses par type de canal**

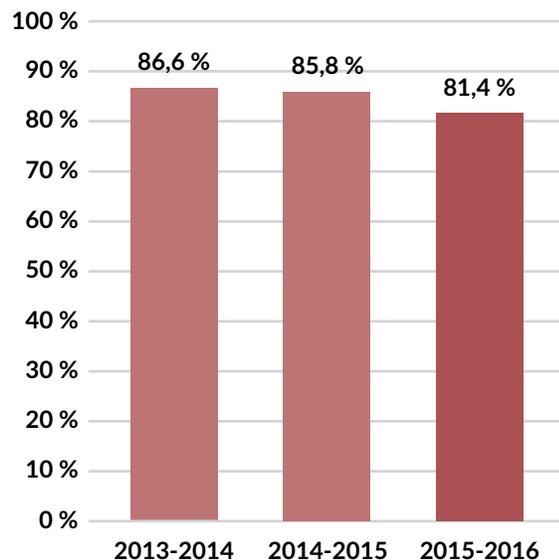
CANAL	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Téléphone	570 739	534 787	576 897
Site Web	2 043 496	2 310 510	2 475 607
Entrevues et visites à l'accueil	153 114	147 779	143 011
<b>TOTAL</b>	<b>2 767 349</b>	<b>2 993 076</b>	<b>3 195 515</b>

**Graphique 5 : Réponses selon le type de canal en 2015-2016****Tableau 52 : Nombre d'appels traités par téléphone**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Préposés de la Régie du logement	337 329	315 689	265 805
Préposés de Services Québec	10 677	10 713	12 932
Système de réponse vocale interactive	222 733	208 385	298 160
<b>TOTAL</b>	<b>570 739</b>	<b>534 787</b>	<b>576 897</b>

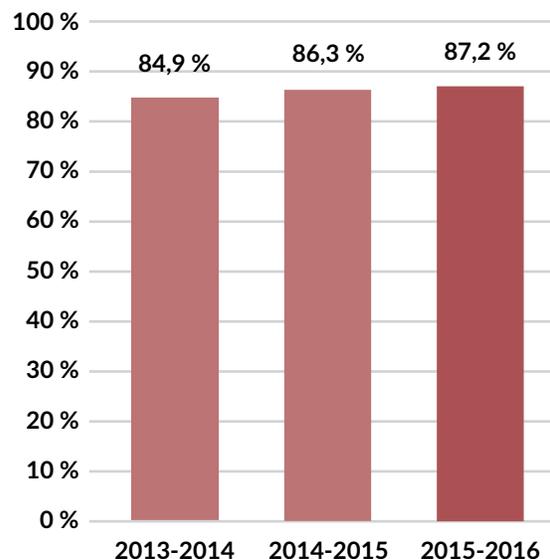
Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et celles traitées par le système de réponse vocale interactive. En 2005, la Régie a établi une entente avec Services Québec pour que celui-ci traite les appels concernant le renouvellement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

**Graphique 6 : Taux de réponse téléphonique**



Le taux de réponse aux appels téléphoniques correspond au pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI) ou en se plaçant dans la file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent la file d'attente, jugeant parfois qu'il est trop long de joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

**Graphique 7 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux**



**Tableau 53 : Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne**

DÉLAIS MOYENS	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Attente pour une entrevue (en minutes)	9	8	8
Durée d'une entrevue (en minutes)	19	20	18

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



# ANNEXE III

## Liste des lois et règlements d'application

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

- Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1)
- Code civil du Québec (chapitre C-1991)
- Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12)
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française (chapitre C-11)
- Code de procédure civile (chapitre C-25)
- Code de procédure civile (chapitre C-25.01)
- Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (chapitre B-1)
- Loi sur la justice administrative (chapitre J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2)
- Loi sur le tabac (chapitre T-0.01)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (chapitre S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (chapitre S-8, r. 3)
- Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1, r. 1)

- Code de sécurité (chapitre B-1.1, r. 3)
- Règlements municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (chapitre F-3.1.1, r. 3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (chapitre S-4.2, r. 5.01)

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

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

# ANNEXE IV

## Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2016

RÉGISSEURS	
Adam, Serge	Guay, Martial
Alain, Sophie	Jodoin, Francine*
Bouchard, Chantale	Laflamme, Daniel*
Boucher, Linda	Lambert, Sylvie
Charbonneau, Ronald	Landry, Marc
Choinière, Gabrielle	Lavigne, Marc*
Cloutier, Jacques	Leblanc, François
Courtemanche, Claire*	Leclerc, Micheline
De Palma, Luce*	Mailfait, Anne
Deland, Danielle	Moffatt, Éric Luc*
Duschesneau, Bernard	Monty, André
Forest, Marc C.	Morin, Brigitte
Forget, Anne-Marie	Nobile, Rosario
Fortin, Louise	Normand, Isabelle
Gagnier, André	Novello, Claudine*
Gagnon, Pierre C.	Robins, Ross
Gascon, Jocelyne	Sabourin, Lucie
Gauthier, Jean	Santiroso, Marie Louisa*
Gilbert, Daniel	Simard, Patrick
Gravel, Jocelyne	Talbot, Manon

PRÉSIDENTE
Morin, Anne
VICE-PRÉSIDENTE
Morin, Anne (intérim)
GREFFIERS SPÉCIAUX
Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Dorais, Sophie
Hébert, Isabelle
Landry, Jean-Sébastien
Marchand, Édith
Memmi, Jennifer
Pelletier, Émilie

\* Membre du Bureau de révision

# ANNEXE V

## Liste des bureaux de la Régie du logement

### BAIE-COMEAU

1<sup>er</sup> étage, bureau 1.810  
625, boulevard Laflèche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

### DRUMMONDVILLE

2<sup>e</sup> étage  
1680, boulevard Saint-Joseph  
Drummondville (Québec) J2C 2G3

### GASPÉ

1<sup>er</sup> étage, bureau 1.05  
96, montée de Sandy Beach  
Gaspé (Québec) G4X 2W4

### GATINEAU

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

### GRANBY

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

### JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11  
450, rue Saint-Louis  
Joliette (Québec) J6E 2Y8

### LAVAL

3<sup>e</sup> étage, bureau 3.10  
2800, boulevard  
Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7T 2S9

### LONGUEUIL

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

### MONTRÉAL - Centre-ville

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

### MONTRÉAL - Village olympique

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

### QUÉBEC

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

### RIMOUSKI

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

### RIVIÈRE-DU-LOUP

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

### ROBERVAL

2<sup>e</sup> étage, bureau 2.13-A  
755, boulevard Saint-Joseph  
Roberval (Québec) G8H 2L4

### ROUYN-NORANDA

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

### SAGUENAY

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

### SAINT-HYACINTHE

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

### SAINT-JEAN

Bureau RC-13  
109, rue Saint-Charles  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)  
J3B 2C2

### SAINT-JÉRÔME

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

### SEPT-ÎLES

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

### SHAWINIGAN

Bureau RC-02  
212, 6<sup>e</sup> rue de la Pointe  
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

### SHERBROOKE

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

### TROIS-RIVIÈRES

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

### VAL-D'OR

Bureau 103  
595, 6<sup>e</sup> Avenue  
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

### VALLEYFIELD

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

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

### **MATANE**

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

### **SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE**

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

### **THETFORD MINES**

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

## Site Web de la Régie du logement

[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

## Adresse postale

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

## Numéros de téléphone

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

Autres régions :  
**1 800 683-BAIL (2245)**

## Numéros de télécopieur

Montréal, Laval et Longueuil :  
**514 864-8077**

Autres régions :  
**1 877 907-8077**



# ANNEXE VI

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

### Préambule

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

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

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

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

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

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

### SECTION I Dispositions générales

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

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

## **SECTION II**

### **Dispositions propres aux préposés aux renseignements**

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

## **SECTION III**

### **Disposition finale**

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

# ANNEXE VII

## Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

### Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1, a. 8 et 108, par. 6)

#### SECTION I Dispositions générales

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

#### SECTION II Devoirs des régisseurs

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
  - 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communau-

taire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

- 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

### **SECTION III**

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

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

### **SECTION IV**

#### **Dispositions finales**

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













Régie  
du logement

Québec

