

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2006-2007

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2006-2007

Régie du logement

*Régie
du logement*

Québec 

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

Ce rapport est disponible sur le site Internet
de la Régie du logement à l'adresse suivante :
www.rdl.gouv.qc.ca

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans le présent rapport,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-49977-0 (version imprimée)
978-2-550-49978-7 (pdf)
ISSN : 1706-9114 (version imprimée)
1911-0677 (en ligne)

© 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.

M. Michel Bissonnette
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2006-2007.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

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

La vice-première ministre et ministre des Affaires municipales et des Régions,



Nathalie Normandeau
Québec, juin 2007

Madame Nathalie Normandeau
Vice-première ministre et ministre des Affaires municipales et des Régions
Édifice Jean-Baptiste-De-La-Salle
Aile Chauveau, 4^e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Régie du logement pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2007.

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

La présidente,



France Desjardins
Montréal, juin 2007

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 2006-2007 :

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

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 des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux 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 2007.

La présidente,



France Desjardins
Montréal, juin 2007

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame France Desjardins
Présidente
Régie du logement

Madame la Présidente,

Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre la Régie du logement et le ministère des Affaires municipales et des Régions, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements contenus dans la section du Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Régie du logement présentant les résultats au regard de la planification stratégique 2005-2008 et du Plan d'action 2006-2007. Comme il s'agit de la première année de validation, toute l'information relative à des exercices précédents ou y faisant référence n'a fait l'objet d'aucune appréciation.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données divulguées incombe à la direction de la Régie du logement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification.

Notre examen a été effectué en s'inspirant des Normes de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements contenus dans la section du Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Régie du logement présentant les résultats au regard de la planification stratégique 2005-2008 et du plan d'action 2006-2007, nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De même, nous nous sommes assurés de la cohérence de l'information examinée dans cette section avec celle présentée dans les autres sections du rapport annuel de gestion.

Le directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Services partagés – Affaires municipales et Régions



Michel Lemoine
Québec, juin 2007

Table des matières

DÉCLARATION DE FIABILITÉ	IX
RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	XI
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE	XVII
1. Présentation de la Régie du logement	1
LA MISSION	1
LES VALEURS	1
LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES	1
L'adjudication	2
– Le fonctionnement du tribunal	2
– Des décisions exécutoires	2
Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements	3
L'information	3
– Le site Internet	3
– Le service de renseignement téléphonique	3
– Les bureaux de la Régie du logement	4
– Les publications et les séances d'information	4
La conciliation	4
LA CLIENTÈLE	4
LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE	5
L'ORGANISME	5
La composition	5
La structure organisationnelle	5
– La Présidence	5
– La Vice-présidence aux activités du Tribunal	6
– La Direction générale de l'administration et des directions territoriales	6
Les mécanismes de régie interne	7
– Le Comité exécutif	7
– Le Comité de direction élargi	7
– L'Assemblée des régisseurs	7
– Le Comité qualité-cohérence-conciliation	8
2. Contexte et enjeux	9
LE CONTEXTE	9
LES ENJEUX	11

3. Plan stratégique 2005-2008	13
LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION POUR L'EXERCICE 2006-2007	13
4. Sommaire des statistiques	17
5. Résultats	23
Plan stratégique 2005-2008 et Plan d'action 2006-2007	23
Orientation 1	23
ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DANS LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES	
AXES D'INTERVENTION	
1.1 Délais de traitement	23
1.2 Conciliation	24
1.3 Règlement à l'amiable à l'audience	25
1.4 Qualité et cohérence des décisions	26
Orientation 2	27
AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS	
AXES D'INTERVENTION	
2.1 Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle	27
2.2 Partenariat	35
Orientation 3	36
CONTRIBUER AUX ORIENTATIONS DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE	
AXES D'INTERVENTION	
3.1 Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation	36
3.2 Modernisation de la gestion	37

Déclaration de services aux citoyens	40
ENGAGEMENT 1	
Des services empreints de courtoisie	40
ENGAGEMENT 2	
Des services accessibles partout au Québec	41
ENGAGEMENT 3	
Des démarches simples	41
ENGAGEMENT 4	
De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours	42
ENGAGEMENT 5	
Des outils de négociation disponibles en temps utile	43
ENGAGEMENT 6	
Des audiences fixées dans les meilleurs délais possibles	43
ENGAGEMENT 7	
Des décisions rendues dans les plus brefs délais	44
6. Qualité des services aux citoyens	45
Le traitement des plaintes	45
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2006-2007, selon le guichet d'entrée et le motif	46
7. Utilisation des ressources	47
Les ressources humaines	47
Les ressources financières	49
Les ressources informationnelles	50
Indicateurs de gestion de l'organisation en regard de l'utilisation des ressources ...	52
8. Exigences législatives et réglementaires	55
Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels	55
Accès à l'information	55
Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise	56

Politique concernant la santé des personnes au travail57
Programme d'accès à l'égalité57
Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement pour les personnes handicapées60
Éthique et déontologie62
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration62
Allègement réglementaire et administratif63
Suivi des recommandations du vérificateur général64
9. Informations financières 2006-200765
Rapport du Vérificateur65
Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 200766
Notes complémentaires aux informations financières au 31 mars 200767
10. Décisions d'intérêt 2006-200769
Annexes71
Annexe 1	
Liste des lois et règlements d'application71
Annexe 2	
Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 200773
Organigramme de la Régie du logement au 1 ^{er} avril 200774
Annexe 3	
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2006-200775
Annexe 4	
Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège76
Annexe 5	
Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement78
Annexe 6	
Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement80

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Régie du logement reflète une année riche en changements, annonciatrice d'évolution, et ce, toujours dans l'optique de mieux servir les citoyens, d'améliorer la performance, de moderniser la gestion et d'atteindre les objectifs du Plan stratégique 2005-2008.

L'apport de plus en plus important de citoyens issus de l'immigration, les changements dans la constitution des ménages locataires, le vieillissement de la population, les questionnements sur le respect de la vie privée, tous ces mouvements sociétaux ont contribué à modifier tant les rapports entre locataires et propriétaires que l'environnement de la Régie du logement et ont, par conséquent, conditionné les attentes des citoyens à l'égard de l'organisme et la perception de son rôle comme tribunal.

Dans cette perspective, tout au long de cette année charnière, nous avons poursuivi nos efforts pour atteindre nos cibles stratégiques. À cet égard, à l'automne 2006, c'est avec grande satisfaction que nous avons accueilli la décision des autorités ministérielles et gouvernementales de donner l'aval à notre projet d'implantation d'un plan de relève des régisseurs prévoyant le remplacement anticipé de huit régisseurs qui partiront à la retraite d'ici l'année 2010. Les nominations ont eu lieu en fin d'exercice. Cet ajout de ressources, qui a représenté une importante croissance des activités de soutien et, par conséquent, de la charge de travail partout dans l'organisation, nous permet d'entrevoir une réduction significative des délais d'audience dans un avenir rapproché et de prévenir le contrecoup des départs à la retraite des prochaines années.

Au surplus, afin d'éviter une nouvelle détérioration des délais d'audience, la Régie profitera de cette période pour implanter le service de conciliation dès le dépôt de la demande lorsque la nature du recours s'y prête. Ce service devrait avoir pour effet de réduire le nombre de dossiers qui se rendront jusqu'à l'audience. Déjà cette année, nous avons étendu à un plus grand nombre de bureaux l'offre de conciliation dans les dossiers les plus complexes en attente d'audience depuis plusieurs mois.

L'année 2006-2007 fut également marquée par la préparation à l'entrée en vigueur de l'entente conclue entre la Régie du logement et le Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions. En vertu de cette entente, dès le 1^{er} avril 2007, c'est le Centre qui rendra désormais les services à la Régie en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Cette mise en commun des ressources répond aux orientations gouvernementales et s'inscrit dans un mouvement observé au cours des dernières années dans les organisations publiques et privées jugées les plus performantes. Elle permet d'assurer la pérennité des services et de constituer plus facilement une masse critique de compétences. Pour l'organisation et les personnes qui la composent, ce choix représente néanmoins un virage majeur.

Dans le contexte du déploiement du gouvernement en ligne, nous avons procédé à la refonte de notre site Internet. Dans le but de rendre toujours plus accessibles nos services, nous avons mis en avant une politique d'innovation et d'utilisation des meilleures pratiques en matière de ressources informationnelles afin d'améliorer le caractère convivial du site et de mettre en valeur son caractère interactif.

La Régie est consciente du rôle important qu'elle est appelée à jouer dans l'harmonisation des relations entre les propriétaires et les 1 300 000 locataires avec lesquels ils contractent. C'est en poursuivant, avec détermination, dans la voie d'une amélioration de notre performance en regard de l'accessibilité de notre service téléphonique, la réduction de nos délais d'audience et le déploiement de l'offre de conciliation, que nous y contribuerons le mieux.

C'est dans cette expectative que notre nouvelle Déclaration de services aux citoyens, actualisée pour qu'elle reflète mieux la fonction, la mission et les valeurs de la Régie au regard de la réalité contemporaine, sera rendue publique d'ici peu. D'ailleurs, la participation de l'ensemble des membres et du personnel de la Régie à l'actualisation de ses valeurs confirme leur attachement à l'organisme et le rôle clé du facteur humain dans l'atteinte de nos objectifs. Aussi, pour que ces nouvelles valeurs que sont le respect, la diligence, la loyauté et la qualité habitent au quotidien toute l'équipe de la Régie, chacune de leur première lettre forme l'acronyme RDLQ (Régie du logement du Québec).

L'année 2006-2007 fut particulièrement riche en bouleversements. Je suis fier de diriger une organisation qui, depuis plus de vingt-cinq ans, a su démontrer sa grande capacité d'innovation, d'ajustement aux nouvelles réalités et d'adaptation aux changements. Les réalisations de la dernière année sont clairement le reflet du dévouement et de la compétence de tous les membres de l'équipe de la Régie. Je salue aussi et surtout la détermination et l'ouverture dont chacun a su faire preuve, contribuant ainsi à l'évolution de la Régie du logement dans un contexte de modernisation de l'État et de partenariat accru. Je remercie spécialement les membres du personnel des services administratifs et informatiques qui quittent la Régie au 1^{er} avril, souvent après y avoir œuvré pendant de nombreuses années. Par leur profonde appartenance à l'organisme, ils ont contribué à lui donner une âme, comme, sans aucun doute, ils sauront le faire ailleurs. Je les remercie pour leur engagement dans la réalisation de la mission de la Régie du logement et dans la promotion de la justice.



France Desjardins

1. Présentation de la Régie du logement

Depuis sa création en 1980, la Régie du logement, en tant que tribunal d'accès à la justice, contribue de façon significative au maintien de la paix sociale et au rayonnement des valeurs de la société québécoise.

Pour y parvenir, elle met tout en œuvre pour favoriser des rapports équitables entre les propriétaires et les locataires et ainsi remplir au mieux sa mission.

LA MISSION

La Régie du logement est le tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel.

Sa mission consiste à :

- décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi;
- favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires;
- veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- appliquer le Règlement sur les critères de fixation de loyer aux cas soumis.

LES VALEURS

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie du logement s'est dotée de nouvelles valeurs organisationnelles, adoptées à la suite d'une large consultation auprès de l'ensemble de ses membres. Par leur participation active à l'exercice, ceux-ci ont confirmé leur attachement à l'organisme, ainsi que leur adhésion aux valeurs privilégiées.

Ces valeurs représentent des principes directeurs, des façons de travailler et d'agir qui définissent l'identité et le caractère de notre organisme. Elles confirment le rôle clé du facteur humain dans l'atteinte de nos objectifs et établissent pour chacun des membres, une obligation de rendre compte individuelle et collective à l'égard des résultats.

Ainsi, être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et adhérer aux valeurs suivantes : respect, diligence, loyauté et qualité.

LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES

Les activités et les services de la Régie du logement découlent des mandats que la loi lui confère.

L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal au Québec qui a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 70 000 \$.

Pour ce faire, elle applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence sans considération des montants 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 aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

– Le fonctionnement du tribunal

La Régie du logement entend les demandes d'adjudication déposées à son greffe par les citoyens. Ces demandes doivent être présentées par écrit et exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours.

Pour permettre aux citoyens de faire valoir leurs droits, la Régie met à leur disposition plusieurs types de formulaires adaptés aux différents recours. Au besoin, le demandeur peut faire appel au personnel de la Régie pour l'assister dans la rédaction de sa demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence. On trouvera sur le site de la Régie, ainsi que dans ses bureaux, un formulaire d'information concernant la mise au rôle, réservé à l'usage exclusif des avocats. Il vise à favoriser une planification efficace de la mise au rôle.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience, où elles présentent leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors, en plus des règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, une procédure simple mais rigoureuse prévue à la loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement.

Au cours des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le 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.

– Des décisions exécutoires

La loi prévoit que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer. Une décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements est finale et sans appel. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition d'obtenir la permission d'un juge de la Cour du Québec.

Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements

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

L'information

La Régie du logement dispense des renseignements aux citoyens par Internet, téléphone, courriel, courrier. Les citoyens qui se déplacent dans les bureaux de la Régie peuvent également recevoir un service d'information et d'assistance pour la rédaction d'une demande.

La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par l'entremise de ses nombreuses publications.

Elle déploie des efforts considérables afin de donner accès aux citoyens à une information de qualité, pertinente et neutre. Elle privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties.

- Le site Internet

Le site Internet de la Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca) permet à la population de consulter une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts par l'organisme que sur les droits et obligations du citoyen locateur ou locataire.

De plus, les parties liées à une demande introduite auprès de la Régie peuvent y effectuer le suivi de leur dossier, en connaître les étapes du traitement, le détail de l'identification des parties, l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision rendue.

Le citoyen peut également, via le site Internet, s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel pour obtenir un complément d'information.

En 2006, la Régie du logement a procédé à la refonte complète de son site Internet dans le but d'améliorer son caractère convivial et de mettre davantage en valeur son volet interactif.

- Le service de renseignement téléphonique

Le service de renseignement téléphonique, par l'entremise de son système de réponse vocale interactive, offre aux citoyens des capsules d'information sur un ensemble de sujets et est accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine.

L'accès au service téléphonique est simple: en région, par l'utilisation d'un seul numéro de téléphone sans frais: **1 800 683-BAIL (2245)**; pour les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil: **514 873-BAIL (2245)**.

En plus des capsules d'information, les usagers du service téléphonique peuvent communiquer directement avec un préposé aux renseignements durant les heures de bureau, pour obtenir une information juridique impartiale, rigoureuse et ponctuelle, centrée sur le respect des obligations mutuelles qu'entraîne la signature d'un contrat de bail.

– Les bureaux de la Régie du logement

Il est aussi possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux de la Régie du logement. En plus de compléter l'information initiale sur les droits et obligations, le préposé peut guider le citoyen désireux de s'adresser au tribunal en l'informant des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve. Lorsque le citoyen le requiert, le préposé peut aussi lui prêter assistance pour la rédaction de sa demande.

Dans les bureaux ouverts cinq jours par semaine, desservant une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

– Les publications et les séances d'information

La Régie du logement complète les sources d'information qu'elle met à la disposition de sa clientèle par un ensemble de publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve, ainsi que par des séances d'information dispensées à certains groupes, sur demande.

La conciliation

La Régie du logement voit la conciliation comme un moyen privilégié d'harmoniser les relations des parties à long terme et de les responsabiliser au regard de la compréhension et du respect des droits et obligations qui découlent du bail, comme de toute autre relation contractuelle.

C'est pourquoi à toutes les étapes du processus, du moment où l'information est transmise au public par les préposés aux renseignements jusqu'à l'audience de la demande, le travail de l'ensemble des membres de la Régie du logement est orienté vers la conciliation des intérêts des deux parties dans le cadre du droit applicable.

C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans certains bureaux de la Régie du logement. Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est menée par un régisseur. Ce processus fournit l'opportunité 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 s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande.

LA CLIENTÈLE

Principalement composée de locataires et de propriétaires, la clientèle de la Régie du logement est variée : on y trouve des ménages avec ou sans enfants, des petites ou moyennes entreprises, des personnes seules, des nouveaux arrivants, des étudiants, des chefs de famille monoparentale et des personnes âgées.

Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, 1 250 000 logements au Québec, dont près de 70 % se trouvent dans les régions métropolitaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE

En plus de renseigner les citoyens par l'entremise de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'acteurs dans le domaine du logement locatif. Enfin, la Régie cultive des liens de partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux appelés à intervenir en matière d'habitation.

L'ORGANISME

La composition

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et 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 (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs.

Au 31 mars 2007, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 41 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles, et de 7 greffiers spéciaux (à l'exclusion du secrétaire) qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer.

Quant aux autres membres du personnel, ils sont nommés et, le cas échéant, promus selon les dispositions de la Loi sur la fonction publique du Québec.

La structure organisationnelle

Fidèle à ses orientations visant une séparation plus nette des missions d'adjudication et d'information de la Régie afin de préserver, au regard du citoyen, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement était structurée, au 31 mars, en trois unités administratives : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du Tribunal et la Direction générale de l'administration et des directions territoriales.

Toutefois, à compter du 1^{er} avril 2007, la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles sera confiée au Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions.

La création de ce centre ministériel, en rapport avec les orientations gouvernementales quant à la mise en commun des ressources, vise à assurer la pérennité des services et à constituer une masse critique de compétences.

De plus, au sein de l'organisme, la Direction du bureau de la présidence sera créée afin de soutenir la présidence dans son mandat d'administration générale de la Régie.

– La Présidence

La présidente est chargée 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 d'orientations générales de l'organisme en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Veiller au respect de la déontologie, promouvoir le perfectionnement des régisseurs, donner au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet, analyser les effets de l'application de la loi et lui faire les recommandations qu'elle juge utiles, font aussi partie de son mandat.

La présidente supervise aussi directement les fonctions Plaintes et qualité des services, et assure le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

De même, l'équipe des communications, relevant directement du Bureau de la présidence, est responsable des communications internes et externes; de la production et de l'édition de publications; de la diffusion de l'information au public et des relations avec les médias.

La présidente dirige les travaux réalisés par le secrétaire de la Régie, qui, en tant qu'officier de l'organisme, conseille la direction, assure les liens avec les diverses entités au sein du gouvernement et ses divers autres partenaires.

À ce titre, il veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, agit comme répondant responsable de l'organisme, en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du Comité de direction et de l'Assemblée des régisseurs.

– La Vice-présidence aux activités du Tribunal

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

Sous la responsabilité du vice-président, la Direction des services de soutien aux activités du Tribunal, qui regroupe le Service de coordination des rôles et de la conciliation, le Service de secrétariat des régisseurs pour l'ensemble du territoire et le Service du greffe de Montréal, a notamment la responsabilité d'assurer l'atteinte des résultats en regard de la gestion des délais d'audience, du déploiement de l'offre de conciliation et de la qualité du secrétariat en matière d'adjudication.

– La Direction générale de l'administration et des directions territoriales

Jusqu'au 31 mars 2007, la Direction générale de l'administration et des directions territoriales avait la responsabilité de conseiller la présidence et les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle était également responsable de la réalisation du volet Information de la mission de la Régie.

À compter de l'exercice 2007-2008, la Direction générale de l'administration sera remplacée par la Direction du Bureau de la présidence dont l'un des mandats sera d'assurer l'interface avec le Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions qui sera désormais chargé de fournir les services à la Régie en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

En plus de veiller à l'application rigoureuse de l'entente de services avec le Centre de services partagés, cette nouvelle direction assumera la responsabilité de: la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique; la réalisation ou la supervision des 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 de données nécessaires à la prise de décision, et la production des rapports d'information de gestion; l'élaboration des processus opérationnels; l'évaluation des programmes et la responsabilité de la gestion documentaire.

Les directions territoriales, pour leur part, assurent les services d'information directe aux citoyens. Le personnel qui y œuvre répond aux demandes de renseignements individuelles et prête son assistance aux citoyens pour la rédaction d'une demande, anime des séances d'information de groupe et peut représenter la Régie au cours de diverses activités «grand public» telles que salons, événements publics et autres manifestations de même nature. Elles administrent 26 bureaux et quelques points de service.

Les mécanismes de régie interne

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement maintient des mécanismes de régie interne dont les quatre principaux sont le Comité exécutif, le Comité de direction élargi, l'Assemblée des régisseurs et le Comité qualité-cohérence-conciliation.

- Le Comité exécutif

Le Comité exécutif, composé de la présidente, du secrétaire et du vice-président aux activités du Tribunal, a pris, en cours d'année, la relève du Comité de direction alors composé de la présidente, du secrétaire, du vice-président aux activités du Tribunal et du directeur de la Direction générale de l'administration et des directions territoriales, ainsi que du responsable des communications de la Régie.

Il assure la mise en œuvre des orientations et politiques gouvernementales et l'adoption des politiques internes de la Régie, veille à la réalisation des activités de l'organisme et assure le suivi du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources.

- Le Comité de direction élargi

Au cours de l'exercice financier 2006-2007, la Régie a procédé à la création du Comité de direction élargi dont le mandat consiste à coordonner les dossiers organisationnels et les activités opérationnelles ainsi qu'à partager l'information pertinente à la réalisation des objectifs de la Régie.

Composé de la présidente, du vice-président aux activités du Tribunal, du secrétaire, de la directrice des services de soutien aux activités du Tribunal, des trois directeurs territoriaux, du directeur des ressources informationnelles, de la responsable du Service des ressources humaines et de la responsable du Service des ressources financières et matérielles, le comité s'est réuni à tous les deux mois.

- L'Assemblée des régisseurs

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle constitue un forum d'échanges sur les questions de droit relatives au marché locatif.

Ce lieu d'échanges assure une contribution des adjudicateurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie, et permet de les sensibiliser aux objectifs liés aux délais de traitement des dossiers.

Ces échanges favorisent également la cohérence judiciaire, la mise à jour constante des connaissances juridiques et le développement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

- Le Comité qualité-cohérence-conciliation

Mandaté par la présidente, le Comité qualité-cohérence-conciliation, composé d'adjudicateurs, s'est doté de mécanismes afin de favoriser la cohérence et la qualité des décisions.

Dans cette perspective, il prend connaissance des décisions, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore des dossiers qui sont soumis aux tables d'échanges juridiques qui, elles, sont composées de tous les adjudicateurs.

En matière de conciliation, ce comité propose des stratégies en vue de favoriser la conciliation pré-décisionnelle.

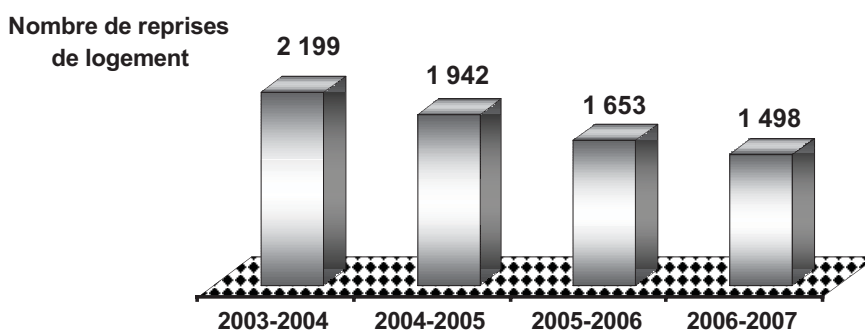
Le comité est également appelé à valider le contenu des publications et autres documents accessibles au public.

2. Contexte et enjeux

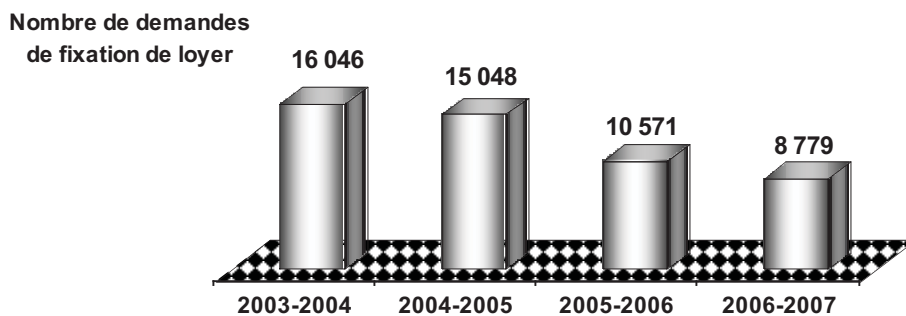
LE CONTEXTE

Les plus récentes données relatives au marché du logement locatif laissent croire que certaines tensions de ce marché se résorbent. Il y a à peine trois ans, le taux d'inoccupation pour l'ensemble du Québec atteignait 1,3%; en 2006, il s'est élevé à 2,5% (selon les données de la Société canadienne d'hypothèques et de logement [SCHL]). Un survol des régions permet cependant de constater des divergences. Dans quelques endroits du Québec, le marché locatif demeure tendu, comme à Trois-Rivières (1%) et à Sherbrooke (1,2%). Dans d'autres, la situation semble plutôt à l'avantage des locataires, comme à Gatineau (4,2%) et à Saguenay (4,1%). Montréal, qui compte 41% des ménages locataires de tout le Québec (Recensement 2001), affiche un taux d'inoccupation qui se situe près du niveau d'équilibre de 3%, soit à 2,7%.

Les signes concrets d'un retour au calme s'observent au chapitre de l'introduction des demandes à la Régie du logement. D'abord, le nombre de reprises de logement ne cesse de diminuer depuis l'exercice 2003-2004. Les quelque 1 500 demandes déposées au cours de l'année 2006-2007 représentent un repli de 9% par rapport à l'année précédente.



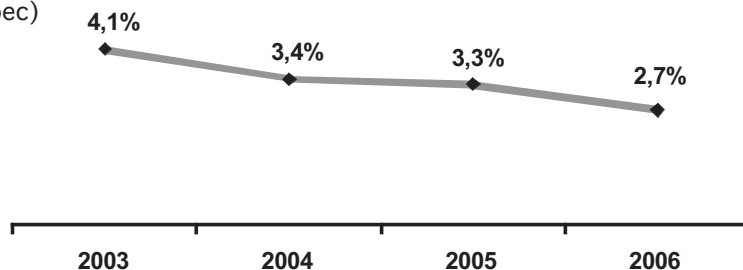
De même, le nombre de causes introduites en fixation de loyer décline chaque année. En l'espace de quatre ans, ce volume a été retranché de 43%.



Une disponibilité accrue de logements se traduit également par un ralentissement en ce qui a trait aux hausses de loyer. Les prix ont continué de progresser chaque année mais à un rythme plus modéré. Pour un appartement de deux chambres à coucher, sis dans un immeuble de trois

logements ou plus, le rythme de croissance du loyer moyen est passé de 4,1 % en 2003 à 2,7 % en 2006 (données de la SCHL).

**Hausse de loyers (en %)
pour un 4 et demi**
(Ensemble du Québec)



Source : SCHL.

Malgré ces données encourageantes, il n'en reste pas moins qu'un contexte difficile perdure. Le nombre de causes reliées aux difficultés dans le paiement du loyer, bien qu'en baisse de 1 % comparativement à 2005-2006, demeure important : 42 651 nouvelles causes ont été introduites à la Régie en 2006-2007. Il s'agit de plus de la moitié (57 %) des litiges portés devant le tribunal.

D'emblée, on peut penser que les diminutions du nombre de demandes adressées à la Régie ont contribué à lui accorder un léger « répit », mais il n'en est rien car le surplus de dossiers à traiter, accumulé au cours des dernières années en raison du resserrement du marché locatif, représente une charge de travail considérable. Au 31 mars 2007, plus de 22 500 dossiers civils (excluant le volume en matière de non-paiement du loyer) étaient en attente d'une audience à la Régie. Toutefois, comme nous le verrons à l'axe d'intervention 1,1 (chapitre 5), la Régie a commencé à faire des progrès dans ce domaine, en réglant davantage d'anciens dossiers.

Compte tenu du nombre important de causes à traiter à l'intérieur d'un délai de 2 mois, la Régie ne pouvait espérer marquer rapidement des gains significatifs en ce qui concerne le traitement de ses causes sans l'adoption de modifications législatives souhaitées ou d'un accroissement de ses effectifs régisseurs. En 2006-2007, elle a su maintenir les délais d'audience dans les deux catégories de dossiers à traiter en priorité (1,4 mois pour un dossier en non-paiement et 1,5 mois pour un dossier urgent), mais au détriment des causes prioritaires, dont le délai est passé de 8,8 mois en 2005-2006 à 9,5 mois cette année. Quant aux causes générales, le délai d'audience est demeuré élevé à 17,4 mois.

Par ailleurs, le monde médiatique dans lequel nous vivons, où l'information fuse rapidement de toutes parts, impose à un organisme comme la Régie de s'outiller en conséquence pour répondre aux interrogations des citoyens. Ceux-ci sont plus informés, notamment grâce à l'Internet, et posent des questions plus précises. En 2006-2007, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie a franchi pour la première fois le cap du million. Le service téléphonique de la Régie demeure très sollicité : les préposés de la Régie ont répondu à plus de 420 000 appels et ceux de Services Québec, à près de 70 000. Quant au système de réponse vocale interactive, près de 420 000 messages à contenu juridique ont été écoutés. Si l'on tient compte des concentrations d'appels particulièrement importantes au cours de la période de pointe du renouvellement des baux, l'objectif d'offrir un taux de réponse élevé demeure un défi à relever.

Enfin, l'année 2006-2007 a été marquante pour l'organisation interne de la Régie du logement. Suivant l'appel du gouvernement de réunir les compétences en matière de services administratifs,

la Régie a participé activement à la création du Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions. Malgré les bouleversements que cela implique pour plusieurs employés travaillant à l'administration, cet exercice s'est avéré nécessaire pour maintenir l'expertise.

LES ENJEUX

La priorité d'action que s'est donnée le gouvernement de rendre la justice plus efficace et plus accessible interpelle directement la Régie du logement dans la prestation de ses services et leur accessibilité. Elle contribuera aussi aux autres orientations gouvernementales, dont la modernisation de l'État et l'implantation du gouvernement en ligne, de même qu'à celles liées au regroupement des services de première ligne aux citoyens et des services administratifs.

La volonté de rendre la justice plus efficace et plus accessible s'est concrétisée en novembre 2006 par l'annonce de l'embauche anticipée de huit régisseurs. La Régie a accueilli ses nouveaux membres au début de 2007. Les premiers effets positifs de ce renfort se concrétiseront au cours du prochain exercice et se poursuivront au cours des deux années suivantes. La Régie est confiante que les délais d'audience seront restaurés à des niveaux acceptables et est d'avis que cette accélération du traitement des dossiers permettra d'éviter aux citoyens des aggravations du litige que des délais trop longs sont susceptibles d'engendrer.

La Régie compte également élargir son offre de conciliation. Ce mode alternatif de règlement des litiges a fait l'objet d'un projet pilote au cours de l'exercice 2006-2007, mais dès le début du prochain exercice, l'offre de conciliation sera d'abord proposée au comptoir d'information du bureau de Montréal et ensuite, à partir de l'automne, aux comptoirs d'autres bureaux, en ciblant les dossiers qui s'y prêtent le mieux. Par cette initiative, la Régie souhaite améliorer davantage le traitement de ses demandes et surtout renforcer sa quête de favoriser l'harmonie dans les relations entre propriétaires et locataires.

En matière d'information, la Régie tisse des liens plus étroits avec Services Québec pour que cet organisme puisse accroître le nombre d'informations à donner aux citoyens au sujet des droits et obligations découlant du bail. L'expérience avec les appels concernant le renouvellement des baux ayant été fructueuse, la Régie examine d'autres sujets qui pourraient être transférés aux préposés de Services Québec. Elle pourra alors concentrer ses efforts sur la résolution de litiges plus complexes ainsi que sur le traitement d'autres informations et espérer améliorer son taux de réponse aux appels.

Par ailleurs, le nouvel environnement dans lequel la Régie doit évoluer, étant donné le départ de plusieurs employés au sein de l'administration vers le Centre de services partagés du portefeuille Affaires municipales et Régions, suppose d'une part, qu'elle devra faire un suivi rigoureux de ses activités afin de préserver son imputabilité et son autonomie de gestion et, d'autre part, qu'elle pourra se concentrer davantage sur sa mission.

Enfin, un autre enjeu viendra s'ajouter dans le programme de la Régie : le développement durable. Bien plus qu'un simple dossier à traiter parmi tant d'autres, c'est tout un nouveau cadre de gestion que la Loi sur le développement durable impose aux ministères et organismes. Revoir, réexaminer, repenser les façons de faire courantes en suivant une démarche qui s'inscrit notamment dans le respect de l'environnement, de la qualité de vie et de l'équité et de la solidarité sociales. Cette nouvelle loi exige l'élaboration d'un plan d'action à être déposé au cours de l'hiver 2008. La Régie n'a pas attendu de produire son propre plan d'action en cette matière pour entamer déjà certains changements.

En 2006-2007, elle a adopté une mesure interne concernant l'efficacité énergétique, a installé des contenants pour le recyclage des matériaux en plastique et en métal dans les salles à manger et s'est chargée de la récupération des piles. En plus, elle favorise l'usage de fichiers électroniques afin de réduire la consommation de papier. Il s'agit là d'actions préliminaires à un futur plan d'action qui sera bien défini et régi par des cibles stratégiques à atteindre.

3. Plan stratégique 2005-2008

LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION POUR L'ANNÉE 2006-2007

Pour répondre au contexte et aux enjeux déjà établis, le Plan d'action 2006-2007 de la Régie du logement s'articule autour des trois grandes orientations et des huit axes d'intervention de son Plan stratégique 2005-2008.

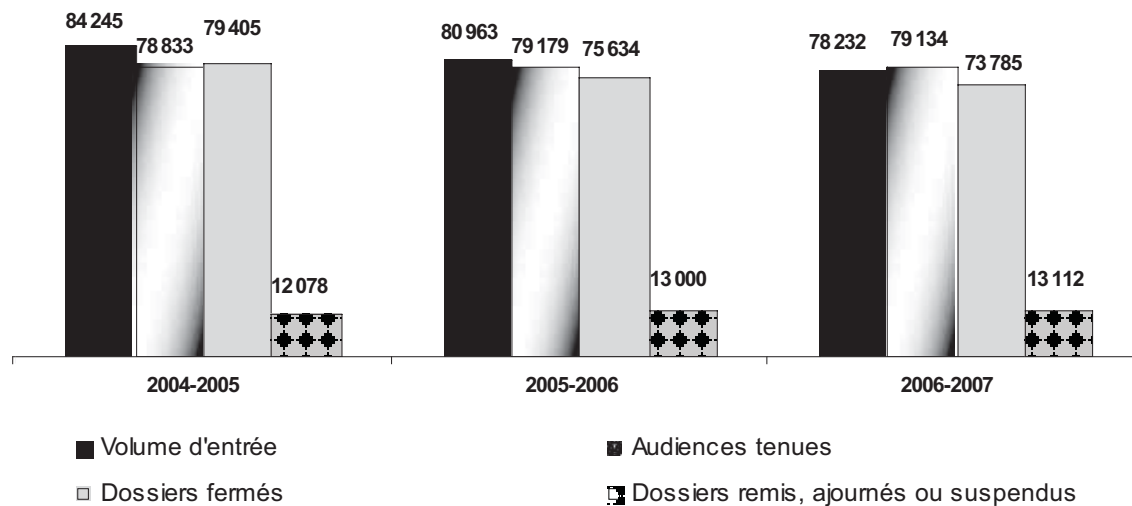
Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
1 Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges	1.1 Délais de traitement	Entendre les dossiers courants selon les délais établis
	1.2 Conciliation	Offrir la conciliation comme moyen de règlement des litiges pour des dossiers particuliers qui sont en attente d'audience
	1.3 Règlement à l'amiable à l'audience	Accroître le nombre de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties lors d'une audience
	1.4 Qualité et cohérence des décisions	Mettre en place d'ici mars 2008 de nouveaux outils visant la cohérence et la qualité des décisions

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
<p style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold;">2</p> <p>Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens</p>	<p>2.1 Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle</p>	<p>Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé à l'information dans un bureau</p>
		<p>Accroître le taux de réponse aux appels téléphoniques</p>
		<p>Réviser le contenu de l'information enregistrée dans le système de réponse vocale interactive (RVI), un service téléphonique offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine</p>
		<p>Accroître les services offerts aux citoyens sur le site Internet de la Régie</p>
		<p>Améliorer la compréhension et l'usage des publications de la Régie</p>
		<p>Prendre les moyens pour assurer la satisfaction de la clientèle</p>
		<p>Livrer l'information spécialisée</p>
		<p>Harmoniser les services d'information</p>
		<p>2.2 Partenariat</p>

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
<p style="text-align: center;">3</p> <p>Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie</p>	<p>3.1 Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation</p>	<p>Assister le ministre dans l'élaboration de ses orientations en matière de contrôle des loyers</p>
		<p>Contribuer aux travaux horizontaux touchant l'habitation, la lutte à la pauvreté et la situation des aînés</p>
	<p>3.2 Modernisation de la gestion</p>	<p>Assurer une gestion stratégique de la main-d'œuvre afin de répondre aux défis auxquels la Régie sera confrontée</p>
		<p>Mesurer le coût de revient des différentes activités de la Régie d'ici mars 2006</p>
		<p>Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel de la Régie</p>

4. Sommaire des statistiques

Graphique 4.1 : Activités judiciaires



Graphique 4.2 : Volume d'entrée des causes, par grande catégorie

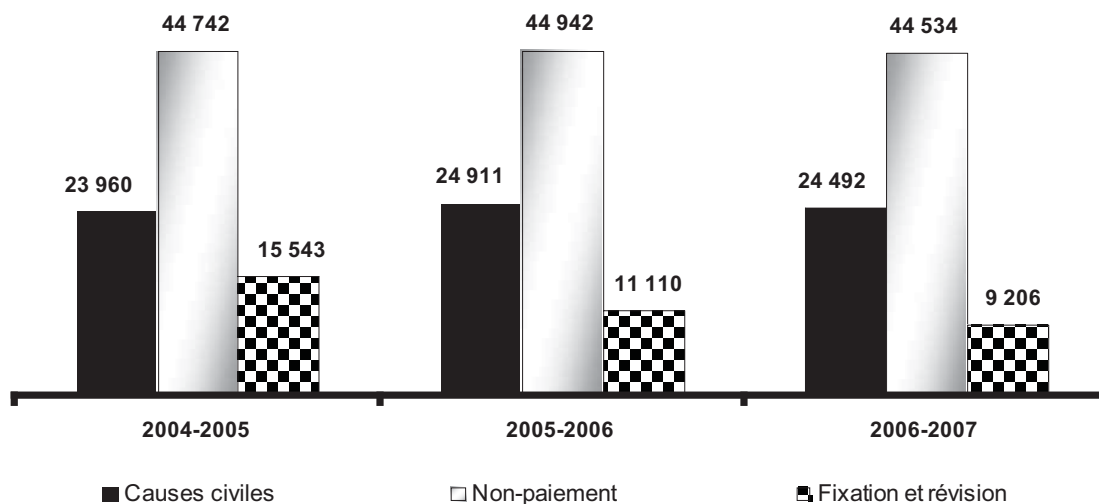


Tableau 4.1 : Causes introduites ou relancées : CAUSES CIVILES

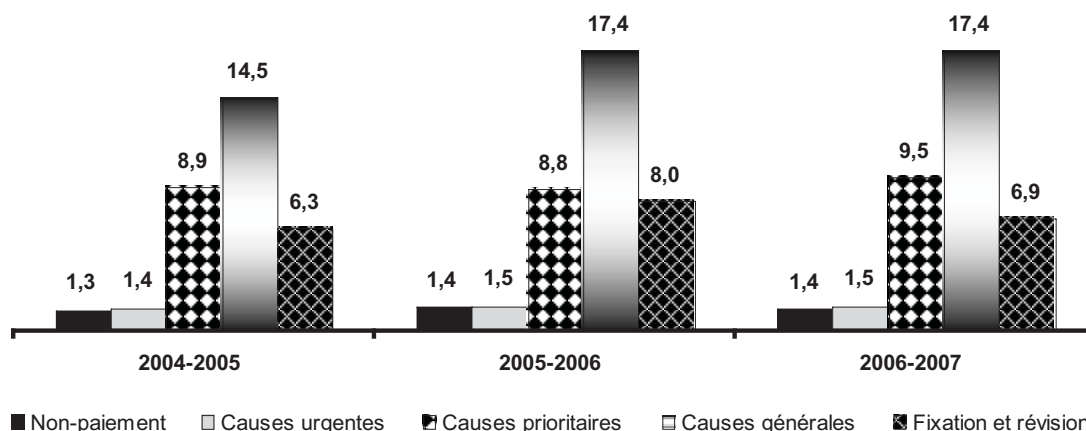
	2004-2005	2005-2006	2006-2007
CAUSES CIVILES	23 960	24 911	24 492
<i>variation (%)</i>		<i>4,0 %</i>	<i>-1,7 %</i>
Causes introduites par les propriétaires	15 107	15 929	15 356
<i>variation (%)</i>		<i>5,4 %</i>	<i>-3,6 %</i>
Demandes reliées au déguerpissement	2 424	2 578	2 783
Résiliation de bail pour autre motif	5 324	4 875	4 723
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 321	2 497	2 411
Rétractation d'une décision	553	610	522
Reprise du logement	1 942	1 653	1 498
Dommages-intérêts	801	893	812
Expulsion après échéance du bail	376	306	365
Ordonnances	351	387	329
Autorisation de convertir en copropriété divise	162	245	177
Aliénation d'un ensemble immobilier	12	25	11
Recours propres aux logements à loyer modique	5	6	9
Travaux majeurs (autorisation)	40	34	92
Autres recours	796	1 820	1 624
Causes introduites par les locataires	7 930	8 002	8 061
<i>variation (%)</i>		<i>0,9 %</i>	<i>0,7 %</i>
Résiliation de bail	573	639	707
Diminution de loyer	2 352	2 485	2 338
Dommages punitifs	541	518	495
Autres dommages-intérêts	828	808	778
Rétractation d'une décision	1 790	1 740	1 821
Autorisation de déposer le loyer	469	406	468
Restitution d'une somme due	140	133	148
Ordonnances	295	239	281
Recours entre colocataires	95	139	93
Recours propres aux logements à loyer modique	64	73	73
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	63	71	33
Autres recours	720	751	826
Causes relancées	923	980	1 075

Tableau 4.2: Causes introduites ou relancées: NON-PAIEMENT

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
NON-PAIEMENT DU LOYER	44 742	44 942	44 534
<i>variation (%)</i>		0,4 %	-0,9%
Recouvrement-résiliation	36 020	37 344	37 744
Résiliation pour retard fréquent	6 740	5 759	4 907
Causes relancées	1 982	1 839	1 883

Tableau 4.3: Causes introduites ou relancées: FIXATION ET RÉVISION

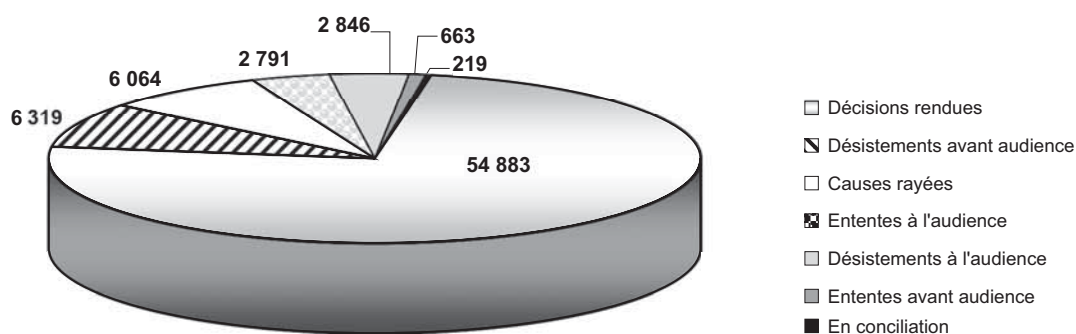
	2004-2005	2005-2006	2006-2007
FIXATION	15 161	10 756	8 869
<i>variation (%)</i>		-29,1 %	-17,5 %
Introduites par les propriétaires	14 472	10 135	8 455
Introduites par les locataires	576	436	324
Causes relancées	113	185	90
RÉVISION	382	354	337
<i>variation (%)</i>		-7,3 %	-4,8 %
Introduites par les propriétaires	186	233	174
Introduites par les locataires	196	120	162
Causes relancées	0	1	1

Graphique 4.3: Délais moyens avant audience (en mois)

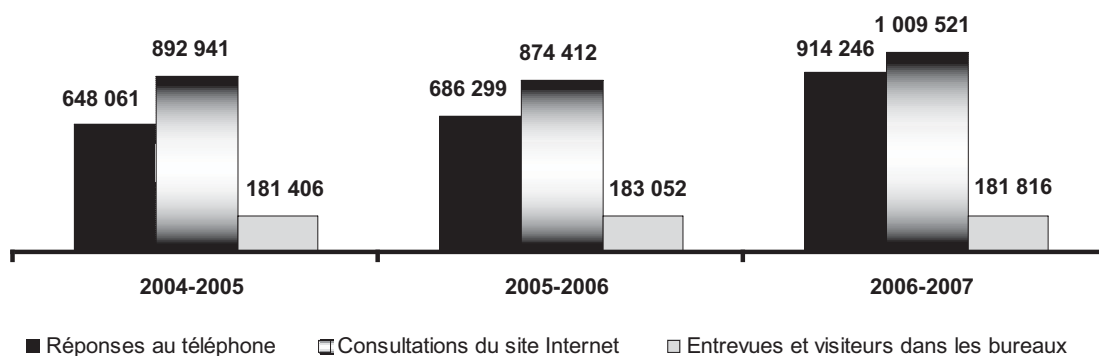
Lexique sommaire des causes

Urgentes :	demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail
Prioritaires :	demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer
Générales :	demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex : dommages-intérêts, diminution de loyer)
Non-paiement :	demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer
Fixation et révision :	demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer

Graphique 4.4: Nombre de dossiers fermés en 2006-2007



Graphique 4.5: Activités d'information



Note : En 2006-2007, la compilation des données du système de réponse vocale interactive (RVI) a été modifiée. La comparaison du nombre de réponses téléphoniques avec les années antérieures n'est donc plus possible.

Tableau 4.4: Communications

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Interventions auprès des médias et relations publiques	154	254	206
Séances d'information à des groupes de citoyens	45	82	105
Salons et événements publics	6	3	3

5. Résultats

Cette section fait état des résultats atteints par la Régie du logement en regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2005-2008, dans le Plan d'action 2006-2007 et dans la Déclaration de services aux citoyens. Les résultats sont présentés en deux regroupements : le premier est articulé autour des orientations et des axes d'intervention du plan stratégique et rend compte sur les objectifs de ce plan ainsi que sur ceux du plan d'action, tandis que le deuxième regroupement suit les objectifs de la Déclaration de services aux citoyens.

Plan stratégique 2005-2008 et Plan d'action 2006-2007

ORIENTATION 1

Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges

AXE D' INTERVENTION 1.1

Délais de traitement

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ENTENDRE LES DOSSIERS COURANTS SELON LES DÉLAIS ÉTABLIS POUR 2006-2007

INDICATEUR

Délai moyen avant audience (en mois)*

Catégorie des causes	Résultats			Cible
	au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
non-paiement	1,3	1,4	1,4	1,1
causes civiles : urgentes	1,4	1,5	1,5	1,2
prioritaires	8,9	8,8	9,5	7
générales	14,5	17,4	17,4	18
fixation et révision	6,3	8	6,9	5,5

* En l'absence de suspension, de remise et d'ajournement.

Commentaire

Pour atteindre ses cibles stratégiques, la Régie du logement comptait soit sur des changements législatifs, soit sur l'ajout de ressources additionnelles. En novembre 2006, la ministre des Affaires municipales et des Régions, responsable de la Régie du logement, a donné l'aval au plan de relève des régisseurs de la Régie en annonçant le remplacement anticipé de huit régisseurs qui partiront à la retraite d'ici l'année 2010. Les nominations ont eu lieu en janvier et février 2007. Cependant, puisqu'un certain temps est

nécessaire avant que ces derniers siègent à temps complet, notamment en raison de la période de formation, il faudra attendre l'année prochaine pour observer une nette amélioration sur le plan du délai de traitement des dossiers.

En 2006-2007, la Régie a réussi à maintenir ses délais en matière de non-paiement de loyer et parmi les causes civiles urgentes, même si cela représente un écart de 9 jours par rapport aux cibles prévues. En ce qui a trait aux dossiers prioritaires, la Régie a mis l'accent sur le traitement des dossiers les plus anciens de cette catégorie. En 2005-2006, la Régie a traité 167 dossiers prioritaires dont le délai d'audience dépassait un an d'attente; ce nombre est passé à 380 (+128 %) en 2006-2007. Paradoxalement, à cause de l'ancienneté des causes, la conséquence de cet effort notable s'est traduite par une hausse du délai moyen avant audience (9,5 mois en 2006-2007, contre 8,8 mois en 2005-2006). La cible stratégique du 31 mars 2007 est donc devenue hors de portée, mais le travail accompli s'est avéré probant en vue de redresser la situation pour l'avenir.

En ce qui concerne les causes civiles générales, dont le délai avant audience était en hausse constante au cours des dernières années, la Régie a dépassé sa cible de 0,6 mois (18 jours). Il y a déjà quelques années que la Régie consacre une attention particulière au traitement des plus anciennes causes. Les effets positifs de ce traitement commencent à se matérialiser, puisque le nombre de dossiers dont le délai d'audience dépassait un an d'attente est passé de 3 830 en 2005-2006 à 3 532, soit une diminution de 8 %. Enfin, en fixation, la Régie a accéléré son traitement de 1,1 mois comparativement à l'année précédente et devra poursuivre dans cette voie au cours du prochain exercice.

En outre, dans son plan d'action, la Régie avait prévu de revoir la politique de remise dans les règles de preuve et de procédure. Le mandat du comité chargé de proposer des changements à ce titre ayant été élargi à la révision complète du Règlement de procédure devant la Régie du logement, l'échéance des travaux a été reportée à l'automne 2007.

AXE D' INTERVENTION 1.2

Conciliation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

OFFRIR LA CONCILIATION COMME MOYEN DE RÈGLEMENT DES LITIGES POUR DES DOSSIERS PARTICULIERS QUI SONT EN ATTENTE D'AUDIENCE

INDICATEUR

Nombre de dossiers réglés par la conciliation

Résultat		Cible
au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
74	219	6 200

Commentaire

Le Service de conciliation a multiplié ses efforts au cours de l'année 2006-2007 afin d'accroître le nombre de règlements des litiges par des ententes à l'amiable. Le nombre d'offres de conciliation s'est accru de 56 %. Des 2 252 dossiers qui ont été traités, 219 ont été fermés et la Régie est en attente d'une réponse (acceptation ou refus de participer au processus de conciliation) dans 509 dossiers. Quant aux 1 524 autres dossiers, ils suivront leur cours normal dans le processus judiciaire.

Malgré ces résultats à première vue peu révélateurs, il n'en demeure pas moins que l'offre de conciliation dans des dossiers dont la complexité et la durée d'audience prévue permettaient de présumer des bénéfices, a permis de récupérer l'équivalent de 199 rôles d'audience depuis janvier 2006, soit un régisseur/année.

La cible de 6 200 dossiers réglés par le Service de conciliation a été établie selon des hypothèses très optimistes (telle qu'un taux de participation de 80 %), inspirées d'expériences dans d'autres tribunaux. Or, il appert qu'il est plus difficile d'obtenir le consentement des parties à participer à la conciliation dans un tribunal d'accès comme la Régie du logement (taux de participation de 10 %) où, dans la plupart des cas, le citoyen défend sa propre cause, que dans un autre tribunal où le citoyen est représenté par un avocat, auquel les modes alternatifs de règlement des litiges sont familiers. Maintenant que la Régie dispose des données reflétant sa propre expérience, elle révisera sa cible pour l'année prochaine afin de la rendre conforme à sa propre réalité. Elle poursuivra bien sûr ses efforts pour populariser ce service, notamment en étendant successivement son offre de conciliation à d'autres bureaux et dès le dépôt de la demande.

AXE D' INTERVENTION 1.3

Règlement à l'amiable à l'audience

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LE NOMBRE DE DOSSIERS QUI SE CONCLUENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES LORS D'UNE AUDIENCE

INDICATEUR

Nombre d'ententes à l'audience

Résultats			Cible
au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
2 595	2 677	2 791	3 500

Commentaire

L'une des fonctions qui relèvent de la mission de la Régie vise à favoriser le rapprochement entre les propriétaires et les locataires. Cela s'est matérialisé par le service de conciliation dont il a été question à l'axe d'intervention précédent. Mais les efforts en ce sens ne se limitent pas là puisque c'est à toutes les étapes des procédures judiciaires que la Régie cherche à harmoniser les relations entre les parties, y compris à l'audience. Le nombre d'ententes à l'audience s'accroît chaque année; les 2 791 ententes conclues en 2006-2007 représentent un accroissement de 4,3% en regard de l'exercice 2005-2006. Par rapport à son ambitieuse cible stratégique, le taux de réalisation se situe à 80%.

La Régie continuera de faire valoir les aspects positifs de conclure des ententes au cours des audiences, notamment par la poursuite des activités de perfectionnement des régisseurs.

AXE D'INTERVENTION 1.4

Qualité et cohérence des décisions

OBJECTIF STRATÉGIQUE

METTRE EN PLACE D'ICI MARS 2008 DE NOUVEAUX OUTILS VISANT LA COHÉRENCE ET LA QUALITÉ DES DÉCISIONS

INDICATEUR

Bilan des travaux visant la qualité et la cohérence,
à la fin de chaque année

Commentaire

Le Comité qualité-cohérence-conciliation s'est réuni à cinq reprises afin d'échanger des points de vue sur des sujets d'ordre juridique. Des textes pour consultation par tous les adjudicateurs et pour discussion aux tables d'échanges juridiques ont été rédigés. Ils portent notamment sur la rétractation, l'abus de procédure, la compétence, la délivrance du logement et la résiliation du bail conformément à l'article 1971 du Code civil du Québec.

Par ailleurs, ce comité a été appelé à valider le dépliant d'information portant sur l'acquisition d'un immeuble et destiné au public ainsi qu'à vérifier de nouvelles lettres types destinées à la clientèle. Il a également été consulté relativement au contenu du site Internet remanié.

Enfin, comme le prévoyait le plan d'action, deux rencontres des tables d'échanges juridiques ont été tenues, l'une portant notamment sur la reprise du logement et la recevabilité des déclarations pour valoir les témoignages, l'autre touchant particulièrement la rétractation et l'abus de procédure.

En regard de la qualité des décisions, la Régie a poursuivi ses efforts en offrant des sessions de perfectionnement en matière de rédaction des décisions à un tiers des régisseurs. Outre la formation initiale dispensée, la Régie a également assuré la participation de cinq régisseurs à la session d'accueil aux nouveaux membres des tribunaux administratifs. Elle a favorisé la participation de tous les adjudicateurs aux sessions de formation offertes par la Conférence des juges administratifs du Québec.

En matière de conciliation, la régisseuse responsable du Comité qualité-cohérence-conciliation a contribué activement à la préparation d'un cours de formation sur les mécanismes de prévention et de règlement des différends s'adressant aux juges administratifs et adjudicateurs. Cette formation vise particulièrement à mieux faire connaître les similitudes et les différences entre la facilitation sur le banc et la conciliation judiciaire dans le but d'offrir aux citoyens un processus de résolution des différends judiciaires adapté aux spécificités de notre tribunal. L'ensemble des régisseurs nouvellement nommés et certains membres d'autres tribunaux administratifs ont pu profiter de cette nouvelle approche.

ORIENTATION 2

Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens

AXE D'INTERVENTION 2.1

Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LA PROPORTION DES CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULTATION AUPRÈS D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DANS UN BUREAU

INDICATEUR

Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information (en %)

Résultats			Cible
au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
85 %	84 %	88 %	88 %

Commentaire

Cette année encore, les citoyens ont été très nombreux à se présenter à l'un des comptoirs d'information de la Régie, leur nombre atteignant 181 816 (-0,7 % par rapport au 31 mars 2006). Malgré ce volume important, la cible de 88 % a été réalisée et par le fait même la Régie a amélioré sa prestation de 4 points de pourcentage comparativement à l'année 2005-2006. En moyenne, les citoyens ont attendu 7 minutes pour une entrevue d'une durée de 14 minutes.

L'ouverture d'un second bureau à Montréal, au centre-ville, a permis de réduire l'affluence du bureau situé au Village olympique et du coup de réduire le délai d'attente du citoyen. Ces deux bureaux ont accueilli 67 422 citoyens en 2006-2007, soit 462 clients de plus qu'en 2005-2006, et concentrent 37 % du volume de clientèle de l'ensemble des bureaux.

Par ailleurs, dans ses activités, la Régie avait prévu élaborer un plan d'action en matière d'adaptabilité et d'accessibilité de ses services à l'égard des personnes handicapées. Le bilan de cet exercice se trouve à la section 8.

Quant au plan d'action concernant la révision des lieux d'audience en région, un plan formel n'a pu être produit, en raison du départ du directeur général de l'administration survenu en début d'exercice. Toutefois, des démarches ponctuelles ont été réalisées auprès des palais de justice de Valleyfield, de Saint-Hyacinthe et de Saint-Jérôme.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LE TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES

INDICATEUR

Taux de réponse aux appels téléphoniques

Résultats			Cible
au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
57 %*	57 %	59 %	75 %

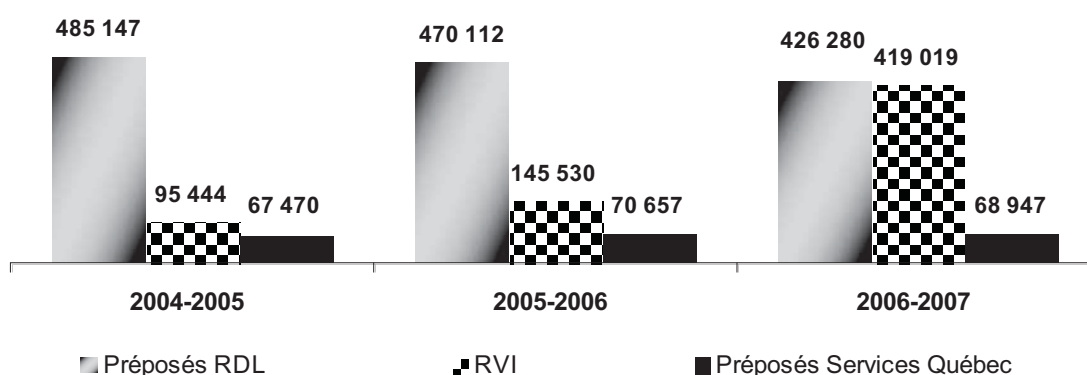
* D'avril à novembre 2004 : région de Montréal : 44 %, région de Québec : 71 %, autres régions : 70 % (estimé). De décembre 2004 à mars 2005, taux unique pour l'ensemble de la Régie : 60 %.

Commentaire

Les citoyens qui désirent obtenir de l'information par téléphone disposent de deux services. Ils peuvent parler à un préposé (pendant les heures d'ouverture des bureaux), comme ils peuvent aussi consulter le système de réponse vocale interactive (RVI).

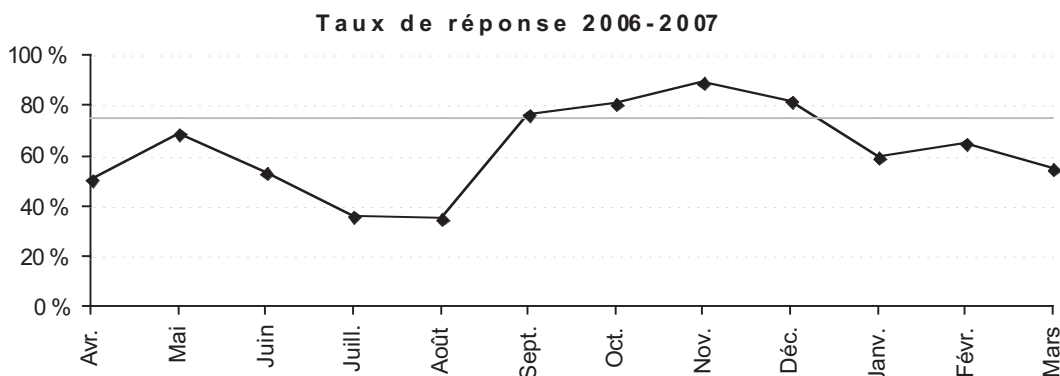
En 2006-2007, les préposés de la Régie ont répondu à 426 280 appels et ceux de Services Québec (au sujet du renouvellement du bail en période de pointe), à 68 947. Dans les deux cas, on constate une diminution de volume mais pour deux raisons différentes : la Régie a perdu la prestation de quatre préposés en raison de départs à la retraite; quant à Services Québec, la baisse s'explique par le fait que l'offre de service a débuté une semaine plus tard en janvier 2007 par rapport à janvier 2006. Il est à noter par contre que les préposés de Services Québec ont été beaucoup plus sollicités au cours de l'hiver 2007 : de janvier à mars, ils ont répondu en moyenne à 1 169 appels par jour, contre 1 013 au même moment l'année précédente, ce qui représente une croissance de 15 %.

Réponses aux appels téléphoniques



Le taux de réponse aux appels adressés aux préposés s'est élevé à 59%¹ en 2006-2007, soit une amélioration de 2 points, alors que la Régie souhaitait atteindre un taux de 75 %. Le fort achalandage au cours des mois de janvier à avril ainsi que la période des vacances (de juin à août) nuisent à l'atteinte de la cible. À l'extérieur de ces deux périodes de l'année, le taux de réponse s'élève en moyenne à 79 %. Les taux les plus faibles ont été enregistrés en juillet et en août. Heureusement, il s'agit des mois où la demande d'information est la moins forte, sauf autour du 1^{er} juillet où la Régie assure à ce moment un service d'information même le jour de la fête du Canada.

Dans la poursuite de la réalisation de sa cible de 75 %, la Régie continuera d'explorer la possibilité d'accroître le rôle de Services Québec dans la diffusion de l'information de première ligne.



OBJECTIF STRATÉGIQUE

RÉVISER LE CONTENU DE L'INFORMATION ENREGISTRÉE DANS LE SYSTÈME DE RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE (RVI), UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE OFFERT 24 HEURES SUR 24, SEPT JOURS PAR SEMAINE

INDICATEUR

Nombre de consultations au système de réponse vocale interactive

Résultats			Cible
au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2007	au 31 mars 2007
95 444 ¹	145 530	419 019 ²	Hausse de volume

¹ Nombre d'accès au système de RVI sans demande d'accès aux préposés.

² Nombre de messages sélectionnés relatifs aux droits et obligations découlant du bail.

Commentaire

Le système de réponse vocale interactive (RVI) permet aux locataires et aux propriétaires d'accéder, en tout temps de la journée et de la semaine, à de l'information générale sur leurs droits et obligations certes, mais aussi de connaître les heures d'ouverture des bureaux. Quant au volet juridique de la RVI, les sujets traités répondent aux questions qui sont les plus fréquemment posées.

¹ Il faut cependant noter que ce taux ne tient pas compte du taux de réponse de Services Québec.

Afin de mieux rendre le niveau d'activités enregistré par le système RVI, la Régie suit dorénavant le nombre de messages sélectionnés portant exclusivement sur les droits et obligations relatifs au bail, alors qu'auparavant c'était le nombre de personnes ayant accédé à ce système qui était enregistré, peu importe s'il s'agissait d'une information sur la loi ou simplement pour connaître les heures de bureau.

En 2006-2007, près de 420 000 messages au contenu juridique ont été écoutés. Étant donné la nouveauté de la statistique, il n'est pas possible cette année d'établir une comparaison avec les années antérieures.

Au cours du prochain exercice, la Régie passera en revue l'arborescence des options du système de RVI en vue d'optimiser davantage ce service.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LES SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS SUR LE SITE INTERNET DE LA RÉGIE

INDICATEUR

Amélioration continue apportée au site Internet
Date de la réalisation du sondage
Pourcentage des courriels auxquels on a répondu en 48 heures (ouvrables)

Cibles	Résultats
Réviser la structure du site Internet et les textes d'information en fonction des besoins de la clientèle	Bilan des activités
Effectuer un sondage auprès de la clientèle sur sa satisfaction relative aux nouveaux services en ligne	Réalisé (novembre 2006)
Répondre à l'ensemble des demandes d'information reçues par courriel dans un délai de 48 heures	Taux de réalisation : 98 %

Note : Le Plan stratégique ne comporte pas de cible spécifique pour l'exercice 2006-2007. Les cibles apparaissant ici proviennent du Plan d'action annuel.

Commentaire

La Régie a entrepris la refonte de son site Internet au cours de l'été 2006 pour procéder à son entrée en vigueur le 12 décembre suivant. La structure du site a été entièrement repensée en utilisant une interface de navigation facile à comprendre et à mémoriser, et qui permet à l'utilisateur d'avoir accès à toutes les rubriques d'une façon simple. En élaborant la charte graphique, l'équipe en place a défini l'aspect du site en privilégiant un aspect visuel des plus homogène.

Le site Internet de la Régie du logement présente à l'utilisateur deux volets : l'informatif et l'interactif. L'organisation du volet informatif a été entièrement révisée : la présentation des informations se fait, à la lecture d'onglets, selon le cheminement chronologique des interventions de l'internaute, ce qui, conjugué à une mise en page allégée, lui simplifie la tâche.

Le second volet, le volet interactif, bénéficie de nouvelles composantes beaucoup plus accessibles, et de plusieurs nouveautés. Ce volet permet à l'utilisateur d'avoir accès rapidement à des informations spécifiques. Par exemple, il donne accès à des outils de négociation pour déterminer l'ajustement annuel

du loyer; il comprend un formulaire destiné aux avocats afin de faciliter la mise au rôle d'audience de leur cause. De plus, la section courrier électronique permet aux citoyens de communiquer directement avec la Régie, soit pour émettre des commentaires, s'informer de l'état de leur dossier ou demander des informations relatives au domaine du logement locatif.

Finalement, le module de consultation du dossier permet à un citoyen d'en suivre l'évolution à la Régie, et ainsi de consulter et d'imprimer la décision. Dans le but d'assurer le respect de la vie privée des citoyens, l'état d'un dossier ne sera rendu disponible qu'à condition que l'internaute fournisse trois données: le numéro de dossier, le numéro civique du logement concerné et son code postal. Cet aspect a fait l'objet d'un sondage auprès des utilisateurs.

Ainsi, tout au long du mois de novembre 2006, les internautes qui ont utilisé les services en ligne de la Régie avaient l'opportunité de nous faire part de leur appréciation en répondant à un bref sondage. Sur les 3 635 visiteurs enregistrés au cours de cette période, 10 % y ont participé. Rappelons que dans le domaine des sondages électroniques, un taux de 10 % est considéré comme appréciable. Voici les résultats :

Résultats du sondage Internet au sujet des services en ligne, novembre 2006

	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Élevées	Trop élevées
Exigences d'accès	34 %	55 %	5 %	6 %

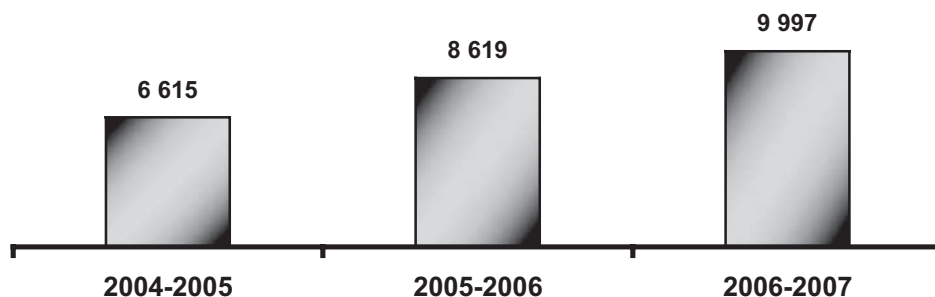
	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Je ne sais pas
Information complète	27 %	52 %	11 %	6 %	2 %	2 %
Présentation de l'information	39 %	51 %	5 %	2 %	2 %	1 %
Facilité d'utilisation	55 %	37 %	4 %	3 %	0,5 %	0,5 %

	Très utile	Modérément utile	Inutile	Je ne sais pas
Appréciation générale	74 %	24 %	1 %	1 %

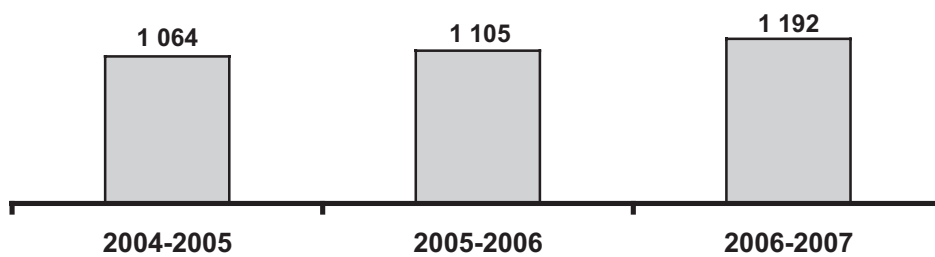
Ces résultats sont encourageants puisque 90 % ou plus des répondants se situaient dans la zone de satisfaction lorsqu'ils ont donné leur appréciation quant à la présentation de l'information et à la facilité d'utiliser les services en ligne et 89 % étaient satisfaits des exigences d'accès. Au regard du contenu (à savoir si l'information est complète), 79 % étaient plutôt en accord ou tout à fait en accord. Enfin, l'appréciation générale a été évaluée à très utile dans une proportion de 74 %. Les répondants ont été nombreux à nous faire part de leurs commentaires en vue d'améliorer ce produit. La Régie examine les possibilités de répondre à leurs attentes.

Quant aux demandes d'information qu'elle reçoit par Internet, la Régie a répondu à l'ensemble des courriels, par le même canal, à l'intérieur d'un délai de 48 heures ouvrables dans une proportion de 98 %. En 2006-2007, le nombre de courriels concernant les questions relatives aux relations locataires-propriétaires s'est élevé à 9 997, ce qui représente une hausse de 16 % par rapport à l'exercice précédent, alors que le nombre de demandes de renseignements est passé de 1 105 en 2005-2006 à 1 192 cette année, ce qui constitue un accroissement de 8 %.

**Nombre de courriels concernant les questions relatives aux relations locataires-propriétaires,
de 2004-2005 à 2006-2007**



**Nombre de courriels concernant des demandes de renseignements,
de 2004-2005 à 2006-2007**



La Régie désire développer l'introduction d'une demande via Internet moyennant paiement électronique. Bien qu'il n'y ait aucune contrainte sur le plan technologique, des discussions sont toujours en cours sur la problématique de la signature électronique de la demande.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**AMÉLIORER LA COMPRÉHENSION ET L'USAGE
DES PUBLICATIONS DE LA RÉGIE**

INDICATEUR

Nombre de publications révisées au 31 mars 2007
Date de publication du nouveau bail

Cibles	Résultats
Réviser les documents à caractère informatif (mars 2006)	La révision des lettres types en cours de réalisation Une fiche d'information et une brochure en voie de publication
Produire le nouveau bail de logement (automne 2006)	En cours de réalisation

Commentaire

En avril 2006, les 12 fiches révisées l'an dernier ont été rendues disponibles à la clientèle. La révision des lettres-types se poursuit. Leur contenu a été revu afin d'en faciliter la compréhension; l'autre but recherché est d'en réduire le nombre pour une meilleure gestion.

Cet exercice a, par le fait même, occasionné la révision complète d'une fiche d'information intitulée : « Comment signifier une demande ». Celle-ci est en cours de réalisation. Quant à la brochure « Acquérir un immeuble à logement locatif », elle est en cours de production.

La production d'un nouveau bail de logement tenant compte des besoins exprimés par la clientèle est en cours de réalisation dans le but d'y intégrer les nouvelles dispositions législatives en matière de violence.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

PRENDRE LES MOYENS POUR ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

INDICATEUR

Date de la publication de la nouvelle déclaration de services aux citoyens

Cibles	Résultats
Produire une nouvelle déclaration de services aux citoyens (mars 2006)	Adoptée, en voie de publication

Commentaire

Offrir aux citoyens des services de qualité, être à l'écoute de leurs besoins, assurer la compétence de son personnel, voilà des préoccupations constantes pour la Régie du logement. La Déclaration de services aux citoyens est l'outil désigné pour affiner sa performance, aussi accorde-t-elle un soin particulier à l'élaboration de ce document. La Régie a franchi presque toutes les étapes qui conduisent à la publication de sa deuxième déclaration : consultations, rédaction et projet final adopté. L'ultime étape de publication sera achevée au cours du prochain exercice.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

LIVRER L'INFORMATION SPÉCIALISÉE

INDICATEUR

Bilan annuel des activités

	Résultats		
	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Séances d'information	45	82	105
Salons et événements publics	6	3	3
Interventions auprès des médias et relations publiques	154	254	206

Commentaire

Afin de remplir adéquatement son mandat de renseignement aux citoyens, la Régie du logement utilise divers moyens de communication en complément de ses services de renseignements directs à la clientèle. Elle produit et diffuse des publications qui abordent les problèmes les plus fréquemment vécus dans les relations propriétaires-locataires, ou qui visent à expliquer certains aspects de la procédure applicable devant le tribunal.

À la demande de différents groupes cibles, la Régie offre des séances d'information sur la loi et sur le bail. Ces séances de groupe permettent de toucher un grand nombre de citoyens et de diffuser une information claire et rigoureuse répondant aux besoins ponctuels des participants.

En 2006-2007, le nombre de séances d'information a grimpé de 28 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de ces séances, la Régie est intervenue notamment auprès des étudiants, des personnes âgées et des communautés culturelles. En contrepartie, le nombre de salons et d'événements publics auxquels elle a participé est demeuré le même que l'année précédente, soit trois.

Les relations auprès des médias jouent un rôle important de véhicule d'information, tant par la diffusion de communiqués de presse sur des sujets d'actualité, que par la participation de porte-parole aux émissions d'affaires publiques, ou encore par l'entremise d'entrevues ponctuelles.

Côté médias et relations publiques, l'exercice 2006-2007 a donné lieu à 206 interventions.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

HARMONISER LES SERVICES D'INFORMATION

INDICATEUR

Bilan annuel des activités

Cibles
Alimenter de façon continue les différents partenaires de la Régie afin qu'ils informent leurs membres
Tenir deux réunions de consultation avec les organismes et associations représentatifs des locataires et des propriétaires
Participer aux émissions d'affaires publiques selon les besoins

Commentaire

La Régie a eu des contacts avec 459 « relayeurs » en 2006-2007, qui sont des intervenants dans le domaine du logement locatif œuvrant en majeure partie auprès de groupes communautaires. En recevant l'information de la part de la Régie par l'entremise de préposés désignés à cette fin, les relayeurs, tant du côté des propriétaires que de celui des locataires, transmettent à leur tour une information pertinente et à jour aux citoyens qui les consultent.

Comme elle le fait chaque année, la Régie a tenu des réunions avec les représentants des associations de locataires et de propriétaires. En 2006-2007, elles furent au nombre de 6. De telles réunions sont une occasion pour ces associations d'exprimer leurs préoccupations et de prendre connaissance du suivi des travaux à la Régie du logement.

Huit participations à des émissions d'affaires publiques ont permis aux porte-parole de la Régie auprès des médias de répondre aux questions de la presse et du public en complément aux communiqués de presse diffusés ponctuellement par l'équipe des communications sur des sujets d'actualité.

AXE D' INTERVENTION 2.2

Partenariat

OBJECTIF STRATÉGIQUE

CONCLURE UNE ENTENTE DE PARTENARIAT AVEC SERVICES QUÉBEC AFIN QUE CET ORGANISME PUISSE FOURNIR AUX CITOYENS L'INFORMATION GÉNÉRALE SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES (INFORMATION DITE DE PREMIÈRE LIGNE)

INDICATEUR

Bilan des activités

Cibles
Renouveler l'entente de partenariat téléphonique pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux (de janvier à mai 2007)
Élaborer un projet pilote sur les opérations de partage des services (mai 2006)
À la suite des résultats du projet pilote, définir les paramètres du transfert des appels de première ligne

Commentaire

En décembre 2006, la Régie a reconduit son entente de partenariat téléphonique avec Services Québec. Les résultats sont présentés à l'indicateur du taux de réponse. La Régie souhaite développer davantage ce partenariat afin que Services Québec réponde à un plus large éventail d'appels, ce qui permettrait à la Régie d'accroître sa performance à ce chapitre.

Compte tenu de son contexte juridictionnel et de la nature des processus existants, la Régie progresse dans ce dossier avec circonspection. C'est pourquoi le projet pilote prévu sur les opérations de partage des services a pris une nouvelle tournure. Plutôt que de transférer en un seul bloc les sujets qui pourraient être traités par les préposés de Services Québec, en prenant soin de déterminer le niveau d'information qu'ils peuvent atteindre, la nouvelle stratégie consiste à procéder par étape, soit en augmentant progressivement l'offre de service par l'ajout d'un ou de deux sujets à la fois. Ainsi, dès le prochain exercice, la Régie vise à signer une nouvelle entente, laquelle permettrait le transfert des appels concernant les demandes d'adresses de nos bureaux ainsi que tous les sujets traitant du paiement du loyer.

ORIENTATION 3

Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie

AXE D'INTERVENTION 3.1

Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSISTER LE MINISTRE DANS L'ÉLABORATION DE SES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DES LOYERS

INDICATEUR

Bilan des activités réalisées

Commentaire

Dans le dossier de l'habitation, en 2006-2007, l'expertise de la Régie a été mise à contribution afin d'éclaircir certains points relevant de sa juridiction. Ce dossier, qui suit toujours son cours, traite des grandes orientations gouvernementales en matière d'habitation, dont le contrôle des loyers.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

CONTRIBUER AUX TRAVAUX HORIZONTAUX TOUCHANT L'HABITATION, LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA SITUATION DES AÎNÉS

INDICATEUR

Bilan des activités réalisées

Commentaire

À la suite de l'adoption du projet de loi 83, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) a été amendée pour introduire, entre autres, des fonctions reliées à la certification des résidences pour personnes âgées. Le processus de certification de conformité nécessitant l'adoption d'un règlement sur les critères sociosanitaires, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mené une démarche de consultation sur les critères sociosanitaires devant être édictés par règlement.

Compte tenu du secteur d'activité de la Régie du logement, celle-ci a donc été sollicitée par le Ministère afin de participer à ces travaux et commenter les critères élaborés par un groupe de travail, tant sur le plan de la pertinence des critères proposés qu'en ce qui a trait à leur formulation. L'impact de ces modifications législatives et des travaux l'accompagnant ont eu pour effet de canaliser l'intérêt et d'interrompre les travaux reliés à la proposition d'une grille tarifaire applicable aux différents services en résidences, amorcés par le Secrétariat aux aînés et auxquels la Régie avait offert sa collaboration.

La Régie collabore, en outre, aux travaux du comité interministériel entrepris, en novembre dernier, par le Secrétariat aux aînés et portant sur la préparation d'un guide destiné aux personnes âgées afin que celles-ci puissent avoir accès à de l'information complète et à des outils facilitant la prise de décision de vivre en résidence et l'adaptation à ce nouveau mode de vie.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Modernisation de la gestion

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSURER UNE GESTION STRATÉGIQUE DE LA MAIN-D'ŒUVRE AFIN DE RÉPONDRE AUX DÉFIS AUXQUELS LA RÉGIE SERA CONFRONTÉE

INDICATEUR

Bilan annuel des activités réalisées

Cibles
Établir un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite
Établir un plan de développement des ressources humaines afin de répondre aux nouveaux défis de l'organisation
Mettre en œuvre différentes mesures afin de moderniser la Régie

Commentaire

Le plan stratégique et la Convention de performance et d'imputabilité de la Régie du logement constituent des leviers importants de modernisation de sa gestion.

Dans la foulée des objectifs gouvernementaux, la Régie du logement s'est dotée de plusieurs outils en vue de favoriser l'optimisation de ses ressources.

Sur le plan des **ressources humaines**, la Régie a :

- poursuivi l'actualisation de son plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008;
- assuré le suivi de son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009;
- poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement de son personnel sur une base d'attentes significatives;
- rétabli un comité de santé au travail;
- poursuivi, en matière de sécurité au travail, l'implantation de son plan triennal d'amélioration des lieux de travail;
- adopté en janvier 2007 son plan de détermination et de maintien des services essentiels en cas de pandémie;
- dispensé à tous les gestionnaires un atelier de sensibilisation aux meilleures pratiques en matière de reconnaissance au travail;
- créé un comité de travail mandaté pour proposer un cadre permanent de reconnaissance au travail.

En outre, le Comité mixte ministériel des relations professionnelles (CMMRP) a tenu deux rencontres, au cours desquelles les principaux sujets traités ont été :

- la politique sur l'écoute téléphonique;
- la création de Services Québec;

- les modalités des rencontres;
- la procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- le centre ministériel des services partagés;
- la qualité de l'air dans les bureaux de Montréal.

Sur le plan des **ressources financières**, la Régie a :

- entrepris les travaux préparatoires d'analyse et de positionnement en vue de l'implantation de SAGIR en novembre 2007.

Sur le plan des **ressources informationnelles**, la Régie a :

- remplacé l'équipement du système de mission qui n'était plus en mesure de prendre en charge les mises à jour du système d'exploitation;
- réalisé un projet-pilote d'enregistrement numérique des audiences à même les ordinateurs portables;
- amélioré l'optimisation de ses ressources en aménageant le registre d'accueil de sa clientèle sur intranet pour effectuer un suivi simultané des activités des préposés au comptoir et au téléphone;
- refondu son site Internet, rendant plus accessibles les services en ligne;
- harmonisé les postes de travail de l'ensemble de ses effectifs;
- amélioré les dispositifs de sécurité de son environnement de développement et de son site de relève;
- optimisé la surveillance de sa messagerie électronique et de l'exploitation de son site Internet.

Sur le plan de la **gestion documentaire** et de la **recherche**, la Régie a :

- amélioré les procédures de gestion des documents administratifs et judiciaires notamment en ce qui concerne les enregistrements des audiences;
- poursuivi ses analyses au chapitre de l'information de gestion afin d'assurer un meilleur suivi de ses activités figurant au plan d'action annuel.

Sur le plan des **services partagés**, la Régie a :

- conclu, avec le Centre des services partagés Affaires municipales et Régions, une entente de services en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles; en vertu de cette entente dont la date d'entrée en vigueur est le 1^{er} avril 2007, la responsabilité de rendre des services en ces matières à la Régie du logement incombe à ce nouveau centre et, pour lui permettre de bien s'acquitter de ces nouvelles responsabilités, le personnel des services administratifs et des ressources informationnelles de la Régie du logement a été muté à ce centre et les crédits afférents y ont été transférés.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**MESURER LE COÛT DE REVIENT DES DIFFÉRENTES
ACTIVITÉS DE LA RÉGIE D'ICI MARS 2006**

INDICATEUR

Résultat des analyses de coût

Cibles
Coût de revient des activités judiciaires
Coût de revient du service téléphonique
Coût de revient du service d'information en entrevues
Coût de revient des activités administratives

Commentaire

L'établissement des coûts de revient par secteur d'activité découle d'une volonté de la Régie d'assurer une gestion plus étroite et plus éclairée de l'ensemble de ses activités. Les travaux ont débuté relativement au volet des activités administratives, qui a fait l'objet d'une analyse préliminaire. Les travaux ont cependant été reportés après l'implantation de SAGIR afin de maximiser le potentiel de cette solution d'affaires.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**PROMOUVOIR DE FAÇON CONTINUE L'ÉTHIQUE AU SEIN
DU PERSONNEL DE LA RÉGIE**

INDICATEUR

Bilan annuel des activités réalisées

Cibles
Mener des activités de formation ou de sensibilisation à l'éthique
Promouvoir le contenu des documents concernant les valeurs organisationnelles, la déclaration de services et les codes d'éthique

Commentaire

Pour l'exercice 2006-2007, la Régie avait prévu tenir une activité de formation sur l'éthique à l'intention de son personnel. L'élaboration de cette activité a été réalisée mais elle sera donnée à l'automne 2007.

Aussi, afin d'harmoniser ses valeurs organisationnelles aux nouvelles réalités, notamment celles entourant son adhésion au Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions, et pour mieux répondre aux impératifs de ce nouveau contexte de gestion, la Régie a mené à terme une réflexion inspirée par l'ensemble de son personnel sur les valeurs les plus appropriées à son organisation. L'exercice a donc permis la formulation de quatre nouvelles valeurs essentielles, elles-mêmes définies par des valeurs organisationnelles complémentaires inspirant un comportement éthique.

Respect	Diligence	Loyauté	Qualité
Écoute	Célérité	Éthique	Accessibilité
Courtoisie	Disponibilité	Impartialité	Compétence
Collaboration	Engagement	Intégrité	Neutralité

Déclaration de services aux citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie s'engage à offrir aux citoyens des services empreints de courtoisie et accessibles partout au Québec, des démarches simples, de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours, des outils de négociation disponibles en temps utile (notamment le formulaire servant au calcul des ajustements de loyer), des auditions fixées et des décisions rendues dans les meilleurs délais possibles.

Voici comment la Régie s'est acquittée de ces engagements au cours de l'exercice 2006-2007.

Engagement 1 : DES SERVICES EMPREINTS DE COURTOISIE

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

Résultats : La Régie s'est assurée de la qualité de ses services en portant un soin particulier aux plaintes qu'elle reçoit. Afin de faciliter la transmission des commentaires de la part des citoyens, des cartes-réponses «Exprimez-vous» sont mises à leur disposition dans chaque bureau. En 2006-2007, la Régie a reçu 207 cartes-réponses, contre 254 l'année dernière, ce qui représente une diminution de 18,5%. La plupart des commentaires ont pour objet de donner des suggestions ou d'exprimer une plainte sur la qualité des services. D'autres sont liés à l'accessibilité du stationnement, aux heures de convocation en audience, à la localisation du bureau ou à l'ouverture de certains bureaux, notamment en région. La Régie a accordé une importance particulière à tous ces éléments. Par exemple, en ce qui a trait aux heures de convocation en audience, la Régie a amélioré son système informatique par l'ajout d'un indicateur qui permet généralement de déceler un conflit d'horaire lorsqu'un avocat est appelé à comparaître plus d'une fois en raison des dossiers multiples.

Quant aux plaintes concernant le comportement d'un membre du personnel, elles font toujours l'objet d'un suivi rigoureux auprès de l'employé ou de l'adjudicateur et une réponse est communiquée au citoyen. Le nombre de plaintes reçues à cet égard en 2006-2007, peu importe le canal de transmission, a chuté de 38% : la Régie en dénombre 157 cette année, contre 252 l'année dernière.

Par ailleurs, dans plusieurs bureaux, les entrevues accordées par les préposés ont fait l'objet d'observations régulières de la part de leur chef d'équipe ainsi que du personnel d'encadrement.

Engagement 2: DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de 5 jours.

Résultats : La Régie du logement a maintenu un réseau de 26 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec et des points de service à Matane, Thetford Mines et Saint-Joseph-de-Beauce. En outre, elle a continué à tenir des audiences dans les régions éloignées, comme dans celle du Nord-du-Québec. Une liste complète des villes et localités visitées par la Régie se trouve à l'annexe 4.

D'autre part, la Régie a permis aux citoyens de prendre connaissance de ses activités en participant à trois salons et événements publics dans diverses régions du Québec.

Enfin, elle a répondu à 668 demandes d'information générale acheminées par courrier, dont 564 dans un délai de 5 jours, ce qui représente une proportion de 84 %. Le délai moyen de réponse s'est établi à 3,7 jours.

Engagement 3: DES DÉMARCHES SIMPLES

Axe d'intervention : Bien informer les citoyens sur les procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

Objectifs : Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à la disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

Résultats : La Régie a amélioré la présentation de 12 fiches d'information en les rendant plus dynamiques et les a publiées en début d'exercice.

Aussi, elle a poursuivi la révision des lettres types dans le but d'en faciliter la lecture pour une meilleure compréhension et d'en réduire le nombre.

Engagement 4: DE L'INFORMATION PERTINENTE SUR VOS DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS

Axe d'intervention : Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

Objectif : Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant en ce qui concerne les droits et les obligations des parties au bail que sur le plan des recours et des démarches à suivre pour régler un litige.

Résultat : Les préposés aux renseignements ont, au cours de l'exercice financier, participé à des sessions de perfectionnement portant sur les thèmes suivants :

Thèmes juridiques

- La copropriété divise horizontale
- La succession d'un locataire (art. 1939 et 1944 C.c. Q.)
- Le logement abordable au Québec
- Les articles 1984 et suivants C.c.Q. s'appliquent-ils pour les augmentations?
- L'exemption de cinq ans de contrôle de loyer
- Le bail en propriété et la reprise de logement à la lumière du jugement de la Cour d'appel dans l'Affaire Delbuguet
- Bail de 6 mois et augmentations de loyer durant la même année civile
- Retrait définitif d'un logement du marché locatif résidentiel
- Modifications apportées à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme
- La violence familiale et le nouvel article 1974 du Code civil – la notion d'autorité concernée
- Vers une interprétation plus large, dynamique et évolutive de la notion de reprise de logement?
- Retour sur la question du mandat
- Remise *sine die* – vs – non-paiement du loyer
- Sommes exigées d'avance lors de la conclusion du bail et compensation
- Certificat de non-appel
- Abandon de biens dans le logement à la fin du bail
- Colocation et notion *intuitu personae*
- Signification par huissier
- Les chambres
- Fixation de loyer
- Accusations criminelles
- Représentation à l'audience
- Cautionnement
- Faillite
- Droits acquis vs privilège
- Clauses d'interdiction de fumer dans un logement
- Annulation d'un bail signé par une personne n'ayant pas le pouvoir de louer – pas de mandat apparent.
- Prescription
- Exécution d'un jugement contre la succession d'un débiteur (article 557 C.p.c.)
- Clause interdisant les animaux et la zoothérapie
- Avis de résidence familiale (art. 403 C.c.Q.)

- La durée d'une ordonnance excède-t-elle ou non la période de validité du bail à durée fixe en vigueur lors de l'ordonnance?
- Dépôt versé au locateur qui refuse ensuite le candidat locataire ou le locataire refuse de payer un dépôt au moment de l'offre de location
- Dans quel état un proprio doit-il remettre le logement après les travaux?
- Modifications législatives récentes
- Coopératives d'habitation et compétence de la Régie du logement.

Thèmes organisationnels

- La mobilisation
- Les attentes de performance
- La reconnaissance

Engagement 5: DES OUTILS DE NÉGOCIATION DISPONIBLES EN TEMPS UTILE

Axe d'intervention : Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

Objectif : Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
- le formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et sur le site Internet;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer dans Internet.

Résultat : La Régie du logement a diffusé le 24 janvier son communiqué de presse sur les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire, pour les baux débutant après le 1er avril 2007 et accordé 15 entrevues aux médias pour compléter les informations livrées.

Au cours de cette même journée, la version électronique du formulaire « Calcul 2007 – Comment s'entendre sur le loyer » ainsi que sa version interactive étaient disponibles sur le site Internet.

La version papier du formulaire « Calcul 2007 – Comment s'entendre sur le loyer » a respecté les délais de production et d'acheminement d'une semaine chacun, et a pu être ainsi disponible dans l'ensemble des bureaux au cours de la deuxième semaine suivant la diffusion du communiqué.

Engagement 6: DES AUDITIONS FIXÉES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLES

Résultats : voir Orientation 1, axe d'intervention 1.1.

Engagement 7: Des décisions rendues dans les plus brefs délais

Axe d'intervention : L'observation des délais après audience.

Objectif : Rendre les décisions dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

Résultat : Le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours. Toutefois, sans vouloir aller à l'encontre de cet aspect légal, la Régie a fixé une cible de 60 jours dans sa Déclaration de services aux citoyens. Au cours de l'année 2006-2007, elle a rendu 54 883 décisions, dont 148 comportaient un délai supérieur à la cible. Le taux de réalisation s'élève donc à 99,7%. Des autorisations écrites consignées au dossier, accordant au justiciable un délai pour produire des documents après la tenue de l'audience, expliquent essentiellement les délais dépassant les 60 jours.

Le délai moyen après audience s'établit comme suit :

INDICATEUR

Délai moyen après audience (en jours ouvrables)

Type de cause	Résultats		
	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Fixation et révision	14	16	15
Causes civiles	11	10	10
Non-paiement	6	6	5

6. Qualité des services aux citoyens

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Régie du logement met à la disposition des citoyens divers moyens leur permettant d'exprimer leurs commentaires ou suggestions et de déposer leur plainte.

Au moyen de la ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression des plaintes et commentaires, la Régie a répondu à 7 384 appels au cours de l'exercice 2006-2007. Parmi ces appels, on a dénombré 1 592 plaintes.

Les citoyens disposent également des cartes-réponses « Exprimez-vous », pour déposer une plainte ou faire un commentaire. Ces cartes sont mises à leur disposition dans les bureaux de la Régie. Quelque 207 cartes-réponses ont été transmises, dont 52 plaintes.

Le courrier électronique a été utilisé à 100 reprises par les citoyens pour communiquer avec la Régie via son site Internet. Quatre-vingt de ces courriels étaient des plaintes.

Les autres moyens (téléphone, télécopieur, courrier, messenger) ont été utilisés pour nous acheminer 173 interventions dont 123 plaintes.

Le nombre total de plaintes reçues en 2006-2007 s'élève donc à 1 847. Le principal motif de plainte est le délai avant audience, lequel a donné lieu à 735 plaintes. Il s'agit d'une proportion à peine inférieure à 1% par rapport aux 78 000 causes introduites et relancées. L'année précédente, 820 plaintes avaient été déposées pour le même motif.

Le deuxième motif en fréquence a été l'accessibilité du service d'information téléphonique, pour lequel 495 plaintes ont été enregistrées, ce qui représente une diminution de 5,5% par rapport aux 524 plaintes enregistrées à ce sujet au cours de l'exercice précédent. Ce nombre est en décroissance pour la troisième année consécutive. L'implantation de la centrale téléphonique ainsi que le partenariat avec Services Québec pour répondre aux demandes relatives au renouvellement du bail, ont contribué à améliorer la prestation de la Régie en téléphonie. En regard d'un volume annuel de quelque 900 000 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion minime, mais compte tenu des objectifs et des engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés, mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple, lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leurs motifs d'insatisfaction en regard d'une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens relativement à son mandat, à ses procédures ou à ses activités. Au cours du dernier exercice, 241 de ces commentaires ont été acheminés à la Régie.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2006-2007, selon le guichet d'entrée et le motif

SELON LE GUICHET D'ENTRÉE

Ligne téléphonique « Qualité des services à la clientèle »	1 592
Courrier électronique	80
Courrier	75
Carte-réponse « Exprimez-vous »	52
Télécopieur	27
Téléphone (autre ligne)	13
En personne	8

SELON LE MOTIF

Délai avant audience	735
Accessibilité des services téléphoniques	495
Décision judiciaire	139
Délai à rendre une décision	98
Comportement d'un employé	98
Autres motifs	60
Comportement d'un adjudicateur	59
Lois et règlements de la Régie	54
Services à la clientèle	45
Déroulement de l'audience	19
Procédures administratives	13
Aménagement des lieux	12
Langue	8
Lois et règlements d'autres instances	7
Site Internet	5

7. Utilisation des ressources

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours de l'exercice 2006-2007.

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Revenus de tarification	4 678 189 \$	4 598 201 \$	4 485 149 \$
Budget disponible	16 243 743 \$	16 366 201 \$	16 528 449 \$
<i>Crédit au net*</i>	<i>1 578 189 \$</i>	<i>1 498 201 \$</i>	<i>1 385 149 \$</i>
<i>Crédits votés, transférés et reportés</i>	<i>14 665 554 \$</i>	<i>14 868 000 \$</i>	<i>15 143 300 \$</i>
Effectif autorisé	225 ETC	224 ETC	218 ETC
Régisseurs (à l'exclusion des président et vice-président)	32	32	41**
Greffiers spéciaux (à l'exclusion du secrétaire)	7	7	7

* Le montant dépassant 3,1 M\$ des revenus de tarification est comptabilisé dans le crédit au net.

** Dont 8 nommés au cours du dernier trimestre de l'exercice.

LES RESSOURCES HUMAINES

La Régie du logement s'est dotée d'outils en matière de gestion des ressources humaines en vue de répondre aux défis à venir, soit :

- l'établissement d'un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite;
- l'établissement d'un plan de développement des ressources humaines sur un horizon 2005-2008;
- la mise en œuvre de différentes mesures en matière de santé et de sécurité au travail.

L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé au 31 mars 2007 était de 218 ETC (équivalents temps complet) et se détaillait comme suit :

Service	ETC
Présidence ²	9,00
Vice-présidence aux activités du Tribunal	48,00
Direction des services de soutien aux activités du Tribunal	32,00
Direction générale de l'administration et des directions territoriales	25,00
Direction territoriale de Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière	42,80
Direction territoriale de l'Ouest	22,40
Direction territoriale de l'Est	31,90
Postes non distribués en raison de contraintes financières	6,90
TOTAL	218,00

L'écart au chapitre des postes non distribués par rapport à l'exercice précédent s'explique principalement par l'ajout de 11 postes dans le cadre de l'implantation du plan de relève des régisseurs, financé par le portefeuille des Affaires municipales et des Régions.

De plus, la Régie a utilisé 26,92 ETC occasionnels dont 13,92 ETC dans le cadre de l'allègement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allègement, la Régie peut utiliser une partie des revenus de tarification générés par l'augmentation du volume de demandes déposées. Ces 26,92 ETC se répartissent comme suit :

Service	ETC
Vice-présidence aux activités du Tribunal	4,31
Direction des services de soutien aux activités du Tribunal	5,71
Direction générale de l'administration et des directions territoriales	3,27
Direction territoriale de Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière	9,61
Direction territoriale de l'Ouest	1,70
Direction territoriale de l'Est	2,32
TOTAL	26,92

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant plus de 85 % de ses ressources humaines aux fonctions d'adjudication et d'information.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, communément appelée «Loi du 1 %», la Régie du logement a investi, au cours de l'année civile 2006, l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

² La Présidence comprend les unités suivantes : le Bureau de la présidence, le Secrétaire, les Communications, le Bureau des plaintes et de la qualité des services.

Au cours de l'année civile 2006, la Régie a consacré 293 796,65 \$ à des dépenses de formation. Ce montant correspond à 2,68 % de sa masse salariale. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a produit la déclaration prescrite au ministère du Revenu et fourni l'information générale ayant trait aux activités de formation à Emploi-Québec.

Les principales activités de formation ont porté sur la mobilisation des équipes pour les gestionnaires, la formation en relations de presse pour le personnel des communications, la formation à l'intention de nouveaux membres de tribunaux administratifs et la formation continue des préposés aux renseignements.

Les relations de travail

Au cours de l'exercice 2006-2007, le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu deux (2) rencontres.

Le Programme d'aide aux employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer la plus grande confidentialité, la Régie a retenu les services d'une firme externe, Les Consultants Longpré et Associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2007, 15 personnes se sont prévaluées du programme pour un total de 65 consultations. La dépense totale s'établit à 8 074\$.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 s'élèvent à 16 492 643 \$.

La dépense de rémunération se chiffre à 12 401 070 \$ et représente 75 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque le régisseur ne sollicite pas un renouvellement de mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 4 091 573 \$ dont une somme de 1 754 709 \$ (43 %) a été affectée aux dépenses du loyer, étant donné que la Régie compte 26 bureaux sur l'ensemble du territoire québécois, en plus de tenir des audiences dans 25 autres villes. L'autre important poste de dépenses de fonctionnement se rapporte aux frais de communications téléphoniques et informatiques, aux frais de courrier et de messagerie et aux frais de déplacement qui totalisent 1 309 223 \$, ce qui correspond à près de 32 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert monétaire conclue avec les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles d'un montant de 125 000 \$ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services de communications fournis par les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 485 149 \$. 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, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allégement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du

volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2006-2007, cela a représenté une somme de 1 385 149 \$ pour le financement de ses activités, en baisse de 7,5 % sur l'année précédente. Par ailleurs, la Régie pourra reporter 6 516 \$ de crédits non utilisés à l'exercice financier 2007-2008.

D'autre part, l'implantation du plan de relève des régisseurs a permis à la Régie d'embaucher huit régisseurs et trois employés de soutien en vue de remplacer les régisseurs qui prendront leur retraite d'ici 2010. Pour l'exercice financier 2006-2007, les coûts rattachés au plan de relève se sont élevés à 198 k\$ dont 172 k\$ sont rattachés à la rémunération et 26 k\$ aux dépenses de fonctionnement.

L'écart entre la dépense totale en 2006-2007 et celle de l'année précédente s'explique principalement par les coûts additionnels qu'ont générés la récurrence sur la rémunération à la suite du règlement de l'équité salariale et l'implantation du plan de relève des régisseurs, pour lesquels la Régie a bénéficié de virements budgétaires du portefeuille Affaires municipales et Régions.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Dans le Plan de modernisation de l'État 2004-2007, l'aménagement d'un gouvernement en ligne constitue une orientation de premier plan en vue d'améliorer la prestation de services.

Dans la poursuite de cet objectif, la Régie a réalisé plusieurs projets au cours de l'exercice 2006-2007.

Système de mission AS-400

Le système de mission de la Régie s'appuie sur une plateforme AS-400. Or, l'équipement en place ne permettait plus d'y intégrer les mises à jour du système d'exploitation. Au cours de l'exercice 2006-2007, cet équipement a donc été remplacé.

Enregistrement des audiences à partir d'ordinateurs portables

Au cours des exercices 2002-2003 et 2003-2004, la Régie a procédé au remplacement de son système d'enregistrement des audiences à l'aide de cassettes audio par un système d'enregistrement numérique, à même des postes d'ordinateurs (PC) installés dans les salles d'audience de tous ses bureaux.

Au cours de l'exercice 2005-2006, un projet pilote d'enregistrement numérique des audiences à même des ordinateurs portables a été expérimenté au bureau de Sherbrooke. En 2006-2007, un deuxième pilote a été implanté au bureau de Valleyfield. L'analyse des résultats s'avérant fructueuse, l'aménagement de ces nouveaux outils d'enregistrement numérique des audiences s'effectuera par étapes dans certains bureaux, à compter de l'exercice 2007-2008, ce qui permettra à la Régie d'améliorer la tenue de ses audiences en région.

Registre d'accueil de la clientèle

La Régie tient un registre d'accueil de sa clientèle depuis plusieurs années. Il permet de connaître la durée d'attente d'un client, la durée de son entrevue et si celle-ci se conclut par l'introduction d'une demande. Ce registre était exploité à l'aide du système de mission AS-400 de la Régie.

Or, au cours de l'exercice 2006-2007, l'exploitation de ce registre a été développée à même l'intranet de la Régie. L'accès à ce service est donc amélioré et, en outre, il assure une gestion optimale des effectifs affectés à la clientèle en permettant un suivi simultané des activités des préposés au comptoir et de celles des préposés au téléphone.

Refonte du site Internet

Dans le cadre de l'aménagement du gouvernement en ligne et dans le but de rendre davantage ses services accessibles, la Régie a entrepris la refonte de son site Internet au cours de l'exercice 2006-2007. Dans le site antérieur, un service permettait déjà aux locataires et aux propriétaires de calculer en ligne les augmentations de loyer selon les dispositions du Règlement sur les critères de fixation de loyer.

Désormais, les citoyens peuvent faire le suivi de leurs dossiers en cours à la Régie. Un autre service permet aux avocats de fournir à la Régie des informations pertinentes dans les dossiers les concernant afin d'améliorer la gestion des rôles d'audience. Enfin, les citoyens peuvent consulter et télécharger les décisions qui les concernent rendues par la Régie. En outre, l'amélioration du caractère convivial du site refondu en simplifie la navigation.

Harmonisation des systèmes d'exploitation de PC

Les systèmes d'exploitation des postes de travail (PC) des effectifs de la Régie s'appuyaient sur différentes plateformes dont Windows 98 et Windows 2000. Au cours de l'exercice 2006-2007, une harmonisation a été effectuée de telle sorte que l'ensemble des postes de travail s'appuie désormais sur une plateforme XP.

Amélioration de la sécurité

Au cours des exercices précédents, la Régie a privilégié l'aménagement de dispositifs de sécurité à son environnement de production qui comprend la plupart de ses serveurs, dont le serveur de mission et le serveur du site Internet. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a amélioré la sécurité de son environnement de développement ainsi que de son site de relève par l'installation de pare-feu.

Harmonisation des logiciels de surveillance

Auparavant, la Régie utilisait un logiciel de surveillance pour sa messagerie électronique et un autre pour l'exploitation de son site Internet. Au cours de l'exercice 2006-2007, elle a optimisé la surveillance de ces deux applications par l'utilisation du même logiciel.

INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION EN REGARD DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

INDICATEURS		2005-2006		2006-2007	
Ressources humaines		Nbre	%	Nbre	%
Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre de ETC utilisés et en pourcentage du total de ETC utilisés	– Réguliers	151,09	72 %	145,97	70 %
	– Occasionnels	26,02	12 %	26,92	13 %
	– Autres (tous les autres statuts)	34,00	16 %	35,76	17 %
	– Cadres	6,00	3 %	3,95	2 %
	– Professionnels (y compris juristes)	16,00	8 %	16,50	8 %
	– Fonctionnaires (PBTA)	129,09	61 %	125,52	60 %
	– Hommes	66,33	31 %	66,23	32 %
	– Femmes	144,79	69 %	142,42	68 %
Répartition de l'effectif au 31 mars 2006 par groupe d'âge (nombre et pourcentage de personnes et de ETC utilisés)	Nombre et pourcentage de personnes :				
	– 34 ans et moins	24,00	11%	22,00	9,3%
	– 35 ans à 54 ans	145,00	65%	151,00	64%
	– 55 ans et plus	54,00	24%	63,00	26,7%
	Nombre et pourcentage de ETC utilisés :				
	– 34 ans et moins	21,11	10%	18,33	9,1%
– 35 ans à 54 ans	131,52	62,3%	114,36	56,7%	
– 55 ans et plus	49,40	23,4%	68,85	34,2%	
Prévision des départs à la retraite d'ici le 1 ^{er} avril 2009 en nombre et en pourcentage des employés	Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employés au 31 mars	Du 1 ^{er} avril 2006 au 31 mars 2009 22 personnes 15,9%		Du 1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2010 37 personnes 22%	
Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels)	Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année à l'exclusion des affectations/ Nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars	1,9%		4,8%	
Taux d'absentéisme (à l'exclusion du calcul des jours fériés et des vacances prises)	Nombre de jours d'absences/ Nombre de jours de travail payés	9,9%		12%	
Nombre de jours de formation par ETC (Loi 90)	– Formation globale	590 jours		791 jours	
	– Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises	243 jours		231 jours	
Dépenses pour la formation et le développement du personnel		170 279\$		280 006\$	

INDICATEURS		2005-2006		2006-2007	
Ressources informationnelles		\$	%	\$	%
Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI) (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation)	Dépenses en RI (\$)	1 215 300		1 304 700	
	Croissance annuelle des dépenses en RI (%)		7 %		7 %
	Pourcentage des dépenses en RI par rapport aux dépenses totales		8 %		8 %
	Dépenses en immobilisations (RI)	201 800		248 600	
Prestation de services		Nbre		Nbre	
Achalandage selon le mode de prestation de services	Réponses au téléphone	686 299		914 246	
	Entrevues et visiteurs dans les bureaux	183 052		181 816	
	Courriels concernant le contenu du site Internet	8 619		9 997	
	Courriels concernant des demandes de renseignements	1 105		1 192	
	Consultation du site Internet	874 412		1 009 521	
Traitement des plaintes					
	Plaintes reçues et traitées	2 144		1 847	

8. Exigences législatives et réglementaires

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, dirigé par la présidente, s'est réuni à six reprises.

Afin de sécuriser les données enregistrées lors des auditions, la Régie a adopté une politique interdisant l'utilisation des ordinateurs installés dans les salles d'audience à d'autres fins que l'enregistrement.

Au cours de l'année, la Régie a poursuivi la mise en œuvre des mesures de sécurité de ses adjudicateurs lors de la tenue d'audience, ainsi que celles de son personnel et de ses locaux.

La Régie a procédé à la formation d'un comité responsable de la mise en application du plan de continuité des services et du plan d'action en matière de sécurité. Elle a élaboré un plan de communication d'une situation d'urgence. Toutefois, la migration des services administratifs de la Régie du logement vers le Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions pourrait avoir un impact important sur le plan de continuité.

En regard de la mise en œuvre de la Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives³, un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été mis sur pied conformément à l'article 2 du projet de Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. De plus, la Régie a remis son évaluation des coûts de la mise en œuvre du projet de réglementation.

La Régie a aussi adopté son Plan de détermination et de maintien des services essentiels en cas de pandémie.

Finalement, la Régie a adopté la directive de sécurité liée à l'utilisation des terminaux sans fil.

ACCÈS À L'INFORMATION

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le contexte du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leur mandataire afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérés comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et ne font donc l'objet d'aucune compilation.

³ Ce projet de loi a été adopté le 13 juin 2006 et sanctionné le 14 juin 2006. Il s'agit maintenant du chapitre 22 des lois de 2006. Le mode d'entrée en vigueur est le suivant : Date de la sanction (14 juin 2006) sauf exceptions.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi.

Ainsi, au cours de l'exercice financier 2006-2007, la Régie du logement a reçu **17** demandes d'accès à l'information. La nature des demandes soumises concernait les sujets suivants :

- demandes de renseignements sur l'existence de toute plainte, demande ou requête pendante devant la Régie, touchant certains immeubles locatifs;
- demandes de renseignements concernant l'existence de toute décision rendue entre 1975 et 1980 par la Régie touchant certains immeubles locatifs;
- demandes de renseignements à l'égard des contrats attribués par la Régie à des firmes spécialisées;
- demandes de renseignements relativement à certains corps d'emploi en fonction à la Régie, à leur description d'emploi et aux tâches confiées;
- demandes de renseignements concernant le plan de développement des ressources humaines et la réalisation des activités de développement;
- demandes de renseignements concernant la rémunération variable et les primes de grande disponibilité;
- demandes de renseignements relatifs aux coûts de l'évaluation de la méthode de fixation des loyers.

Parmi les demandes soumises,

- **6** demandes ont été acceptées par le responsable de l'accès à l'information;
- **2** demandes ont été acceptées partiellement en raison de l'inexistence d'un des documents demandés ou de la nature du renseignement demandé;
- **6** demandes ont fait l'objet d'une réponse précisant que le document demandé n'était pas en possession de la Régie du logement ou était inexistant;
- **3** demandes ont justifié un refus en raison de leur imprécision.

Au 31 mars 2007, un dossier fait toujours l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information alors qu'un autre a été fermé par désistement.

La Régie est par ailleurs intervenue à une seule occasion en application des articles 59.1 et 60.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, conformément à la Directive de la Régie du logement sur la communication de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes.

PLAN D'ACTION SUR LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

La Régie a participé activement au rajeunissement de la fonction publique en embauchant des personnes âgées de moins de 35 ans pour combler 3 des 4 emplois réguliers et 6 des 15 postes occasionnels à pourvoir.

POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Dans le cadre de la politique concernant la santé des personnes au travail, la Régie a adopté un plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008. Elle a poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement du personnel sur une base d'attentes significatives. De plus, en matière de santé au travail, le programme de vaccination antigrippal a été reconduit et, à l'occasion de la journée de la femme, une activité physique a été organisée.

La Régie a adopté son plan de détermination et de maintien des services essentiels en cas de pandémie.

En matière de sécurité au travail, la Régie a remis sur pied un comité de santé et sécurité au travail.

Dans le cadre du dossier de la reconnaissance au travail du personnel, un comité bipartite mandaté pour proposer un cadre permanent de reconnaissance au travail a été créé et l'ensemble des gestionnaires a été invité à une rencontre de sensibilisation aux meilleures pratiques en la matière avec une ressource experte dans le domaine.

PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche totale au cours de la période 2006-2007

	RÉGULIERS ⁴	OCCASIONNELS ⁵	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	4	15	6	1

Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2007

Effectif total (personnes)	162
----------------------------	-----

L'effectif total ne comprend pas les 43 personnes nommées à la prérogative du gouvernement

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

⁴ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

⁵ 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 provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Taux d'embauche

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2006-2007	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES 2006-2007					TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI ⁶
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
Réguliers	4	–	–	–	–	–	0%
Occasionnels	15	3	2	–	2	7	46,7%
Étudiants	6	5	–	–	–	5	83,3%
Stagiaires	1	1	–	–	–	1	100%
Total	26	9	2	–	2	13	50%
Taux d'embauche par groupe cible⁷		35%	7,7%	0%	7,7%	50%	

FEMMES

Taux d'embauche des femmes 2006-2007

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	2	10	2	1	15
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	7,7 %	38,5 %	7,7 %	3,8 %	57,7 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁸	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	5	16	15	126	–	–	162
Nombre de femmes en place	1	7	8	100	–	–	116
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	20%	43,8%	53,3%	79,4%	–	–	71,6%

⁶ Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2006-2007 dans le statut d'emploi.

⁷ Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale 2006-2007.

⁸ Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre l'opportunité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une période d'un an. Ce programme est géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor. Lorsqu'un participant complète avec succès son stage, il est invité à participer à un concours réservé qui lui donne l'occasion de se qualifier et ainsi de voir son nom inscrit sur une liste de déclaration d'aptitudes lui permettant de se maintenir en emploi ou éventuellement se voir offrir un poste au sein de la fonction publique.

C'est ainsi qu'en 2006-2007, la Régie a embauché deux participants à titre occasionnel pour une période d'un an.

RÉSULTATS COMPARATIFS

Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2004-2005 ⁹	0 %	18 %	29 %	0 %
2005-2006	0 %	33 %	50 %	0 %
2006-2007	0 %	47 %	83 %	100 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier: résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9%. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2%.

GROUPES CIBLES	2005		2006		2007	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE RÉGULIER TOTAL	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE RÉGULIER TOTAL	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE RÉGULIER TOTAL	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF
Communautés culturelles	9	5,3 %	9	5,5 %	11	6,8 %
Autochtones	1	0,6 %	1	0,6 %	1	0,6 %
Anglophones	1	0,6 %	1	0,6 %	1	0,6 %
Personnes handicapées	8	4,7 %	8	4,9 %	8	4,9 %

⁹ Le taux d'embauche global des groupes cibles pour l'année 2004-2005 doit exclure les personnes handicapées puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche durant cette année.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE L'ADAPTABILITÉ DE LA RÉGIE DU LOGEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour remplir sa mission, la Régie mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services à tous les citoyens. Elle s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts. Dans cet esprit, la Régie prend les mesures nécessaires afin que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

La Régie du logement est consciente des besoins qu'elle doit combler à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles en regard :

- de l'accessibilité des lieux;
- des communications téléphoniques;
- des communications de personne à personne;
- de l'accès aux sites Internet d'intérêt public.

Au cours de l'année, la Régie a créé un groupe de travail chargé d'assurer le suivi du plan d'action. Il est composé :

- d'une représentante du Service des ressources humaines;
- d'un représentant de la Direction des services de soutien aux activités du Tribunal;
- d'un directeur territorial;
- d'une représentante du Service de la planification et de la recherche, coordonnatrice des travaux.

MESURES EXISTANTES

Accessibilité des lieux

Nos 26 bureaux et lieux d'audiences possèdent au moins un des services d'accès pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, stationnement adapté, portes automatiques ou toilettes adaptées).

Communications téléphoniques

Dans le cadre des communications téléphoniques, nous sensibilisons les préposés aux renseignements aux stratégies qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes (parler lentement, prononcer clairement, trouver des termes simples pour bien transmettre l'information à la clientèle).

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes sourdes, malentendantes ou muettes. Ce service permet aux utilisateurs de téléscripteurs ou ATS et aux entendants de communiquer par téléphone par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés du SRB.

Communications de personne à personne

Les membres de la Régie veillent à la qualité de la communication avec des personnes handicapées. Ils sont invités à adopter un comportement éthique et à endosser les valeurs organisationnelles que sont le respect, la diligence, la loyauté et la qualité. Cela se traduit par un service à la clientèle qui se veut respectueux et efficace pour l'ensemble des citoyens.

En plus, depuis le 1^{er} décembre 1998, la Régie du logement couvre les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes et ce, pour tous les services judiciaires qu'elle offre ordinairement au public.

Une personne peut requérir l'assistance d'un interprète en consultant les services disponibles dans sa région. Une liste non exhaustive est reproduite ci-après :

- Montréal, Laval, Laurentides et Montérégie: **Service d'interprétation visuelle et tactile** (SIVET);
- Québec, Chaudière-Appalaches, Mauricie Bois-Francs et Bas-du-Fleuve: **Service régional d'interprétation de Québec** (SRIQ);
- Lanaudière: **Service d'interprétariat de Lanaudière** (SRIL);
- Outaouais: **Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais** (SRIVO).

Environnement de travail

- La Régie du logement adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier ou par l'achat de mobilier spécial si nécessaire.
- Des postes informatiques sont adaptés aux non-voyants et permettent la reconnaissance des caractères « Jaws ».
- Le logiciel « Dragon Naturally Speaking » destiné aux personnes à mobilité réduite a été implanté.
- Pour favoriser notre personnel handicapé, un programme de télétravail peut être disponible.
- La Régie fait appel à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et au besoin par la suite.

Embauche des personnes handicapées

En ce qui a trait à l'embauche de personnes handicapées, la Régie participe activement au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et ce, depuis son adoption en 1993.

La Régie compte parmi ses effectifs 14 personnes handicapées :

- 8 employés réguliers;
- 6 employés qui ont été embauchés par l'entremise du programme PDEIPH, dont deux en 2006-2007.

Actions réalisées en 2006-2007

Au 31 mars 2007, la Régie a réalisé presque tous ses objectifs prévus dans son plan d'action 2006-2007 à l'égard des personnes handicapées :

- Poursuivre l'embauche des personnes handicapées. Elle conserve, en plus, la majorité des employés ayant été recrutés dans le cadre du programme PDEIPH.
- S'assurer de l'accès aux bureaux afin de faciliter la mobilité.
- Réviser le site Internet de la Régie en prenant en considération les règles d'accessibilité du *Web Accessibility Initiative* (WAI).

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Poursuivant ses objectifs en matière de diffusion des règles d'éthique auprès de son personnel, la Régie a maintenu et alimenté au cours de l'année 2006-2007 une rubrique particulière qu'elle a instaurée en 2004-2005 sur son site intranet portant sur l'éthique et les valeurs organisationnelles. Y sont disponibles des documents ayant pour objet :

- 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;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

En outre, avec l'accord de l'Institut québécois d'éthique appliquée qui les produit, la Régie diffuse périodiquement sur son site intranet, au bénéfice de son personnel, divers « Bulletins réflexifs » qui abordent plusieurs sujets d'intérêt concernant l'éthique. Au cours du présent exercice, les thèmes suivants se sont ajoutés à ceux déjà disponibles :

- l'éthique et le bon service à la clientèle : le second regard;
- sur l'intention et la volonté;
- politesse, rectitude et hypocrisie.

La Régie du logement a également mené à terme, en 2006-2007, la réflexion amorcée par l'ensemble de son personnel sur la révision de ses valeurs organisationnelles. Afin d'harmoniser celles-ci à l'évolution du contexte organisationnel, dont notamment l'adhésion de la Régie au Centre de services partagés – Affaires municipales et Régions, l'exercice a mené à l'adoption de quatre valeurs essentielles, elles-mêmes définies par des valeurs complémentaires inspirant un comportement éthique.

Respect	Diligence	Loyauté	Qualité
Écoute	Célérité	Éthique	Accessibilité
Courtoisie	Disponibilité	Impartialité	Compétence
Collaboration	Engagement	Intégrité	Neutralité

Les régisseurs de la Régie, soumis en vertu de la Loi sur la Régie du logement au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Ces derniers, en leur qualité d'adjudicateurs, ont l'opportunité de participer à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec qui ont pour thèmes, des sujets d'intérêt les concernant.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Depuis 1998, la Régie du logement possède une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie s'assure de son application, laquelle s'harmonise à la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents qui émanent de l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen ne soit de langue anglaise et demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

En fonction de l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des présentoirs qui sont en libre service, la Régie s'assure, si le texte français n'est pas disponible, que le texte anglais d'un dépliant ou d'une brochure d'information sur la loi et les règlements est retiré.

Comme pour les années précédentes, la Régie a appliqué durant l'exercice financier 2006-2007 les règles quant à son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui honorent les exigences de la Charte de la langue française.

Enfin, selon la décision gouvernementale, le document pour la mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, « État de situation au 31 mars 2006 », a été transmis, en août 2006, à l'Office québécois de la langue française. L'état de situation pour l'exercice 2006-2007 est en cours de production.

Finalement, la Régie a, en cours d'année, produit le bilan d'application de cette politique à l'intérieur de l'organisme.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure en lien avec les orientations et les politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation de rendre publics dans le rapport annuel de gestion les engagements et les réalisations des ministères et organismes en matière d'allégement réglementaire et administratif, des projets d'orientation ont été réalisés ou entrepris au cours de la dernière année:

- Développer la possibilité de rendre jugement sur dossier à l'égard de certaines catégories de demandes afin de simplifier la procédure lorsque le défendeur n'entend pas produire de contestation.

Cette approche, qui vise à accroître la disponibilité des régisseurs en les libérant des dossiers non contestés, suggère la réduction des délais de mise au rôle à l'égard des autres causes à entendre. Les modifications législatives nécessaires à cette réalisation ont toutefois été suspendues au profit de l'implantation, en janvier 2007, du plan de relève des régisseurs, qui répond plus efficacement à l'impératif de réduction des délais par le remplacement prématuré des départs à la retraite de plusieurs régisseurs au cours des trois prochaines années.

- Produire un nouveau formulaire de bail obligatoire plus convivial en fonction des besoins exprimés par la clientèle.

Des modifications ont dû être apportées au contenu pour tenir compte des nouvelles dispositions apportées au Code civil du Québec concernant la violence. D'autres modifications, liées au projet de décisions sur dossier, lui-même suspendu comme mentionné précédemment, ont également eu pour effet de reporter temporairement la production du nouveau bail.

- Offrir aux parties impliquées dans un litige devant la Régie du logement, la possibilité de consulter le suivi du dossier les concernant, en se référant au plumitif en ligne accessible sur le site Internet de la Régie et d'obtenir, le cas échéant, copie de la décision rendue.

Ce projet, réalisé et appliqué au cours de l'exercice 2005-2006, a fait l'objet d'un sondage auprès de la clientèle au cours de la présente période 2006-2007. Son utilisation par les usagers révèle des résultats très encourageants à l'égard de la qualité de présentation (90 %), de la facilité d'utilisation (92 %) et de l'utilité des informations disponibles (98 %).

- Procéder à la refonte complète de son site Internet pour qu'il réponde aux impératifs gouvernementaux et qu'il tienne compte des nouvelles exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. (L.R.Q., c. A-21).
- Entreprendre la révision des règles de procédures devant la Régie du logement afin d'harmoniser leur application avec l'évolution de la pratique devant le tribunal.
- Permettre aux avocats représentant les parties devant le tribunal de transmettre automatiquement à l'aide d'un formulaire électronique accessible sur le site Internet, des informations pertinentes à la planification de la mise au rôle des dossiers par la Régie, de façon à réduire les remises et les ajournements. Ce projet, réalisé au cours de la période 2005-2006, est présentement fonctionnel.

La Régie assiste, en outre, le ministre et répond à ses demandes sur tous les aspects touchant l'allégement législatif et réglementaire.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ». Ces recommandations sont intégrées dans le plan d'action annuel, qui fait l'objet d'un suivi rigoureux par la direction de la Régie.

9. Informations financières 2006-2007

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 18 mai 2007

RÉGIE DU LOGEMENT
Revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	<u>2007</u>	<u>2006</u>
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 485 149 \$	4 598 201 \$
Transfert au fonds consolidé du revenu	4 374	144 827
Autres	27 440	23 663
	<u>4 516 963 \$</u>	<u>4 766 691 \$</u>
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	12 401 070 \$	12 218 757 \$
Loyers	1 754 709	1 692 931
Transport et communication	1 330 339	1 288 599
Services professionnels et administratifs	536 689	571 388
Entretien et réparations	35 939	57 822
Fournitures et approvisionnements	202 497	167 791
Amortissement des immobilisations corporelles	223 401	211 123
Autres	7 999	6 322
	<u>16 492 643 \$</u>	<u>16 214 733 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENTS (note 4)

ÉVENTUALITÉ (note 6)

POUR LA RÉGIE



France Desjardins

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires aux informations financières
au 31 mars 2007

1. CONSTITUTION ET OBJET

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

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières 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 à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Régions. Elles se limitent 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.

<u>Catégorie</u>	<u>Durée</u>
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

De plus, les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale, s'il en est, ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Régie.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont des prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de

606 189 \$ (2006 : 569 257 \$) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés 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 2007, ces dépôts totalisaient 244 069 \$ (2006 : 221 793 \$).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2012 à verser un montant de 768 880 \$ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2008	206 306 \$
2009	198 496
2010	190 806
2011	147 308
2012	25 964
	768 880 \$
	768 880 \$

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1^{er} avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, 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 :

	<u>2007</u>	<u>2006</u>
Solde reporté au début de l'exercice	(8 476) \$	(15 255) \$
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(116 380)	(118 221)
Solde reporté à la fin de l'exercice	144 \$	(8 476) \$

6. ÉVENTUALITÉ

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

10. Décisions d'intérêt 2006-2007

Deux jugements rendus par les tribunaux judiciaires au cours de l'année 2006-2007 méritent d'être soulignés en raison de leur intérêt pour la clientèle de la Régie du logement.

Gubner c. Dahan, [2006] J.L. 55 à 66 (C.Q.)

En appel d'une décision de la Régie du logement, la Cour du Québec devait décider si, dans le contexte du vieillissement de la population et des ressources limitées allouées aux soins de santé, un locateur-propriétaire pouvait reprendre un logement pour y loger des « aides », par exemple des infirmières, lorsque leur présence est essentielle à sa protection et à sa sécurité. Le Code civil du Québec prévoit notamment qu'un locateur, lorsqu'il en est le propriétaire, peut reprendre un logement pour l'habiter lui-même ou y loger ses ascendants ou descendants au premier degré ou tout autre parent dont il est le principal soutien. Il peut aussi le reprendre pour un conjoint dont il demeure le principal soutien après la séparation de corps, le divorce ou la dissolution de l'union civile.

Après analyse, l'honorable juge Jean F. Keable a conclu qu'une application stricte de la législation ne permet pas au locateur de reprendre le logement pour y loger des « aides ». Toutefois, s'appuyant sur la Charte des droits et libertés de la personne qui prévoit notamment que toute personne âgée a le droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu, le juge est d'avis que ce droit confère au locateur le droit de reprendre le logement pour y loger des « aides » puisque ces personnes lui tiennent lieu de famille. Cette interprétation est conforme au but de la loi et s'inscrit dans une interprétation qui tient compte des droits fondamentaux édictés par le législateur.

Corpiq c. Régie du logement, C.S. 200-17-005680-053, le 27 novembre 2006, j. J. Lemelin.

Dans une requête portée devant la Cour supérieure, la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) recherchait l'invalidité de la partie du Règlement sur les critères de fixation de loyers qui réfère à l'avis du ministre, lequel contient les résultats de calculs¹⁰. En outre, le requérant demandait au tribunal de déclarer que la publication annuelle des résultats de ces calculs par la Régie, constituait un acte qui outrepassait les pouvoirs de l'organisme. Les requérants plaidaient que cette démarche affecte le marché au détriment des propriétaires.

Après étude des arguments des différents intervenants, l'honorable juge Jean Lemelin conclut qu'il lui apparaît non conforme aux pouvoirs des tribunaux d'interdire au ministre d'effectuer des calculs alors qu'il n'existe aucune disposition dans la loi lui interdisant de le faire. D'autre part, il réaffirme que l'une des obligations de la Régie du logement est d'informer la clientèle en vertu de sa loi constitutive et que le tribunal ne peut s'ingérer dans la façon de dispenser cette information. Cette tâche est de nature administrative. Le magistrat ajoute, après analyse de la législation en vigueur, qu'il lui apparaît clair que le législateur souhaite une grande diffusion de ces calculs. Or, l'avis publié annuellement n'est qu'un des moyens, qui demeurent à sa discrétion, lui permettant de transmettre cette information.

Notons que la présente cause fait actuellement l'objet d'un appel devant la Cour d'appel du Québec.

¹⁰ Il s'agit des pourcentages annuels applicables aux critères de fixation.

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, L.R.Q., c. R-8.1,
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64,
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12,
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I),
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11,
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25,
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37,
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1,
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1,
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.Q. (1985), c. B-3,
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1,
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3,
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2,
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3,
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c.T-0.01,
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8,
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (1990) G.O. II, 3507,
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (2001) G.O. II, 3023,
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1,
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699,
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r .0.01, 1995 G.O. II, 1497,
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements,
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., chapitre F-3.1.1.

Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement

L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la Loi sur la Régie du logement :

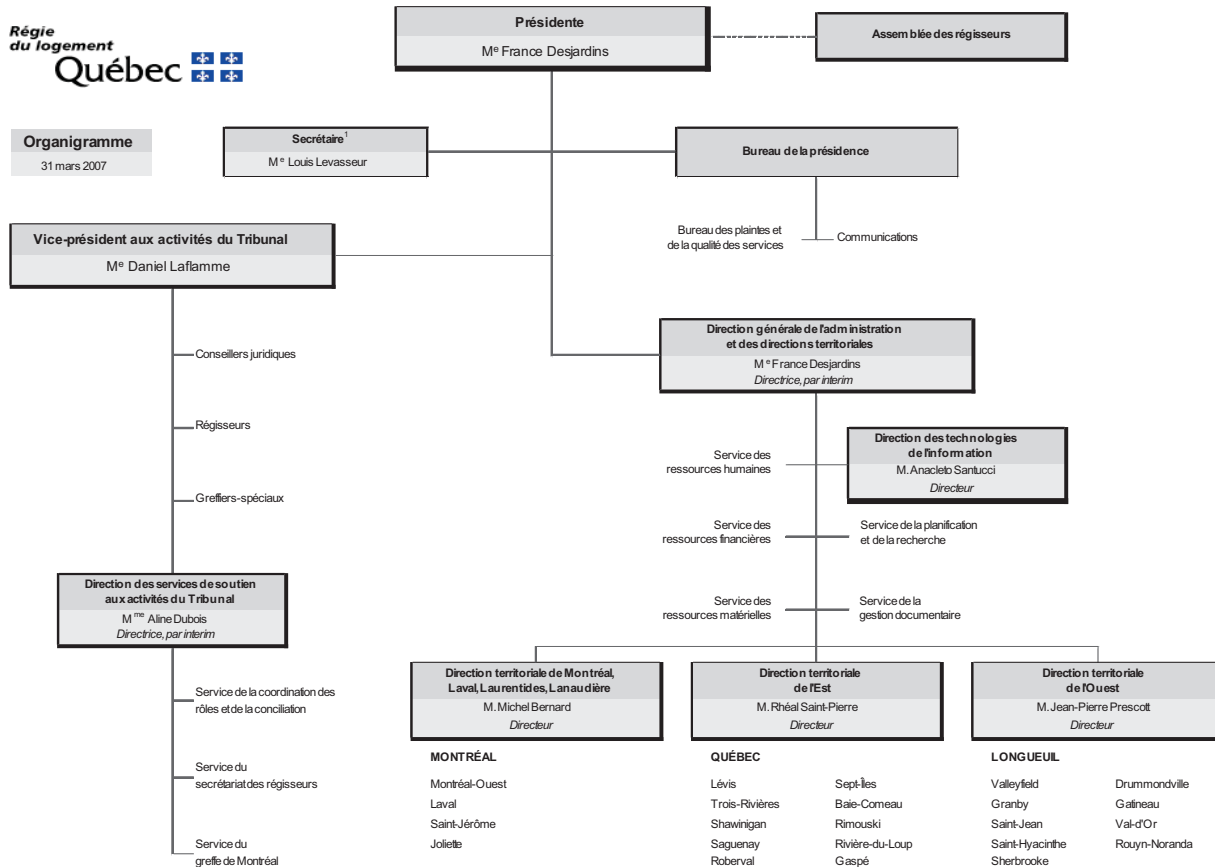
- R-8.1, r.0.2
Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement
D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350
- R-8.1, r.1.01
Règlement sur les critères de fixation de loyer
D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305
- R-8.1, r.1.02
Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire
D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855
- R-8.1, r.2.1
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
D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787
- R-8.1, r.5
Règlement sur la procédure devant la Régie du logement
Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935
- R-8.1, r.5.1
Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement
D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791
- R-8.1, r.6
Tarif des frais exigibles par la Régie du logement
D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 31 MARS 2007



Organigramme
31 mars 2007

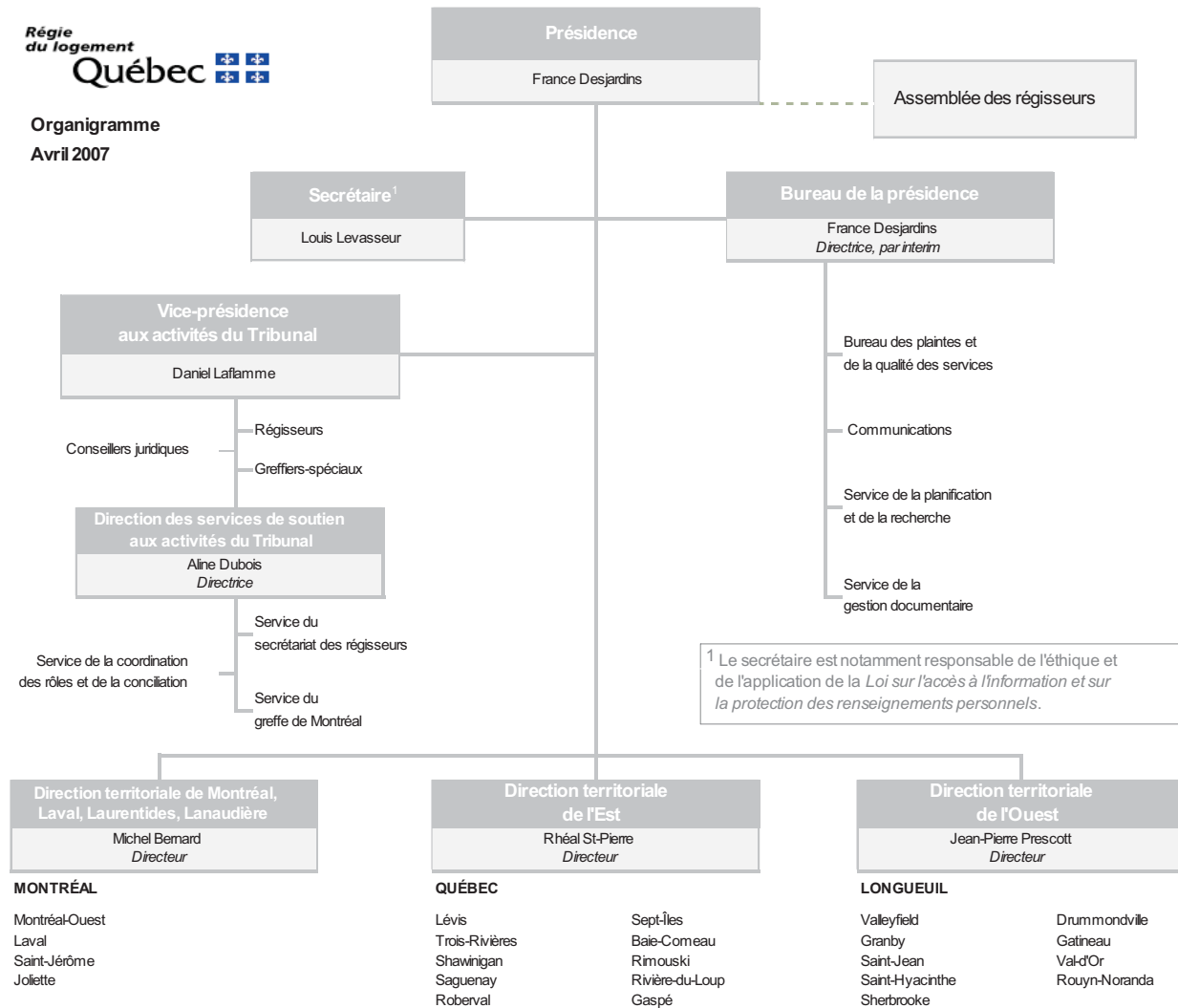


¹ Le secrétaire est notamment responsable de l'éthique et de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels*

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 1^{ER} AVRIL 2007



Organigramme
Avril 2007



LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX 2006–2007

Régisseurs

Adam, Serge⁷
Barakatt, Jocelyn
Bégin, Marc⁴
Bernard, Gérald³
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine³
Bouchard, Chantale⁸
Boucher, Linda
Champigny, Francine³
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire³
De Palma, Luce
Desjardins, France^{1 et 3}
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle³
Fortin, Louise⁶
Foucault, Lyne
Gagnier, André⁶
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Giroux, Johanne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc
Jodoin, Francine³
Joly, Gilles³
Laflamme, Daniel^{2 et 3}
Landry, Marc⁶
Lavigne, Marc
Leclerc, Micheline⁵

Mailfait, Anne⁷
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Monty, André⁸
Morin, Anne
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Santirossi, Marie Louisa⁵
Simard, Patrick⁶
Thérien, Pierre³

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis⁹
Poitras, Marie

1 Présidente

2 Vice-président

3 Membre du bureau de révision

4 Fin de mandat le 24 avril 2006

5 Entrée en fonction le 12 juillet 2006

6 Entrée en fonction le 15 janvier 2007

7 Entrée en fonction le 22 janvier 2007

8 Entrée en fonction le 19 février 2007

9 Secrétaire de la Régie

Annexe 4

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

BAIE-COMEAU

625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

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

GASPÉ

96, Montée Sandy Beach
1^{er} étage, Bureau 1.05
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU

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

GRANBY

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

JOLIETTE

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

LAVAL

3^e étage, bureau 3.10
2800, boul. Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS

5130, boul. de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7

LONGUEUIL

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

MONTRÉAL

Village olympique
Pyramide Ouest, (D)
Rez-de-chaussée, bureau 2095
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X1

MONTRÉAL – Centre-ville

Audiences
Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC

Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Bureau RC 120
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI

337, rue Moreault
Rez-de-chaussée, bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP

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

ROBERVAL

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

ROUYN-NORANDA

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

SAGUENAY

Arrondissement Jonquière
3950, boul. Harvey
Rez-de-chaussée, bureau 10
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN

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

SAINT-JÉRÔME

500, boul. des Laurentides
Bureau 1503 A
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

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

SHAWINIGAN

212, 6^e Rue
Bureau RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE

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

TROIS-RIVIÈRES

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

VAL-D'OR

400, boul. Lamaque
Bureau RC-02
Val-d'Or (Québec) J9P 3L4

VALLEYFIELD

151, rue Salaberry Ouest
Bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8

En 2006-2007, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Akulivik
Alma
Amos
Chibougamau
Dolbeau
Inukjuak
Ivujivik
Kangiqsualujuaq
Kangirsuk
Kuujuaq
Kuujuarapik
La Malbaie
La Tuque
Les Îles-de-la-Madeleine
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Puvirnituq
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit
Sorel
Thetford Mines
Umiujaq
Victoriaville

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

MATANE

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

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

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

THETFORD MINES

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

ADRESSE DU SITE INTERNET DE LA RÉGIE DU LOGEMENT :

<http://www.rdl.gouv.qc.ca>

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

Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

Annexe 5

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

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.

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

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

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

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

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

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (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 6

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

(L.R.Q., c. 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 à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
 - 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;
 - 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

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

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin 1985.
23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication dans la *Gazette officielle du Québec*.