

RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016
2017

RÉGIE DU LOGEMENT

**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION**

2016
2017

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

Le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse **www.rdl.gouv.qc.ca**.

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

Conception graphique et mise en page : MDG communication+design

---

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-79393-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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



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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2016-2017.

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

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

La ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation,

A handwritten signature in blue ink, reading "Lise Thériault". The signature is fluid and cursive.

Lise Thériault
Québec, octobre 2017



Madame Lise Thériault
Ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation
900, Place d'Youville
Bureau 4.32
Québec (Québec) G1R 3P7

Madame la Ministre,

À titre de président de la Régie du logement depuis le 2 octobre 2017 et conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement de ma prédécesseure, Me Anne Morin, qui a pris sa retraite le 29 septembre 2017. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son Plan stratégique 2014-2017 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017.

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

Le président,

Patrick Simard
Montréal, octobre 2017



DÉCLARATION DE FIABILITÉ

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et celle des contrôles afférents. Pour l'année 2016-2017, ce rapport :

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

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

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

La présidente,

Anne Morin
Montréal, septembre 2017

RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016-2017

TABLE DES MATIÈRES

SECTION	PAGE
Le mot de la présidente	11
1 LA RÉGIE DU LOGEMENT	12
1.1 La mission	12
1.2 Les valeurs	12
1.3 Les activités	12
1.3.1 L'adjudication	12
1.3.2 La conciliation	12
1.3.3 L'information	13
1.3.4 Le fonctionnement du tribunal	13
1.3.5 Les particularités de la Régie du logement	13
1.4 L'organisme	14
1.4.1 La structure organisationnelle	14
1.4.2 La présidence	14
1.4.3 La vice-présidence à l'adjudication	15
1.4.4 La vice-présidence aux opérations	15
1.4.5 La Direction générale de l'administration	15
2 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS	16
3 LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS	17
4 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE	18
5 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	24
5.1 Le traitement des plaintes	26
6 L'UTILISATION DES RESSOURCES	28
6.1 Les ressources humaines	28
6.1.1 La répartition de l'effectif par secteurs d'activité	28
6.1.2 Les heures rémunérées par secteurs d'activité	28
6.1.3 La gestion et le contrôle des effectifs	29
6.1.4 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)	29
6.1.5 Les bonis au rendement	29
6.1.6 La formation et le perfectionnement du personnel	30
6.2 Les ressources financières	31
6.2.1 Les coûts de revient	32
6.2.2 Les contrats de services de 25 000 \$ et plus	34
6.3 Les ressources informationnelles	34
6.3.1 La mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web	35
7 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES	36
7.1 L'accès à l'égalité en emploi	36

7.1.1	Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées	37
7.1.2	L'égalité entre les femmes et les hommes	38
7.1.3	Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	39
7.2	L'allègement réglementaire et administratif	39
7.3	Le code d'éthique et de déontologie	40
7.4	Le développement durable	41
7.5	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	49
7.6	L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	49
7.7	La politique de financement des services publics	50
7.8	Les recommandations du Vérificateur général du Québec	51
8	L'INFORMATION FINANCIÈRE 2016-2017	52
9	LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2016-2017	56

ANNEXES

	Organigramme de la Régie du logement	59
	Application du Règlement sur les critères de fixation de loyer	60
	Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2016-2017	63
	Liste des lois et règlements d'application	71
	Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2017	72
	Liste des bureaux de la Régie du logement	73
	Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	75
	Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	77

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

TABLEAU	TITRE	PAGE
1	Sommaire des résultats	17
2	Délais pour la tenue d'une première audience (en mois)	19
3	Délais pour la tenue d'une première audience concernant des demandes visant la reprise d'un logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	21
4	Nombre de plaintes selon le motif	27
5	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars par secteurs d'activité	28
6	Répartition des heures rémunérées au 31 mars par secteurs d'activité	28
7	Nombre d'employés qui ont pris leur retraite par catégories d'emploi	29
8	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	29
9	Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016	29
10	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité	30
11	Évolution des dépenses en formation	30
12	Jours de formation selon les catégories d'emploi	30
13	Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	31
14	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	31
15	Coûts de revient pour l'exercice 2016-2017	32
16	Comparaison des coûts de revient	33
17	Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1 ^{er} janvier 2016 au 31 mars 2017	34
18	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2016-2017	34

TABEAU	TITRE	PAGE
19	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	35
20	Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2016-2017	35
21	Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2016-2017	35
22	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017	36
23	Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2016-2017	37
24	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	37
25	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	37
26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2017)	38
27	Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 selon le statut d'emploi	38
28	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017	38
29	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	39
30	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1 ^{er} avril au 31 mars	39
31	Autres mesures ou actions en 2016-2017 – Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.	39
32	Services tarifés	50
33	Revenus autonomes de la Régie du logement	51
34	Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2017	60
35	Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2012 à 2016	61
36	Exemple de calcul de l'augmentation de loyer pour 2017	62
37	Explication des catégories de mise au rôle	63
38	Demandes introduites et relancées	64
39	Demandes introduites et relancées – Fixation	64
40	Demandes introduites et relancées – Révision	64
41	Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer	65
42	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	65
43	Audiences tenues	66
44	Délais moyens pour la tenue d'une première audience	66
45	Délais moyens du traitement total d'un dossier (en mois)	67
46	Nombre de demandes en attente	67
47	Nombre de demandes en attente – Fixation et révision	67
48	Nombre de demandes en attente – Non-paiement	67
49	Nombre de demandes en attente – Causes civiles	68
50	Taux de variation de l'inventaire	68
51	Conclusion des audiences	68
52	Nombre de décisions rendues	69
53	Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)	69
54	Nombre de demandes réglées en conciliation	69
55	Nombre de réponses par type de canal	70
56	Nombre d'appels traités par téléphone	70
57	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	70

GRAPHIQUE	TITRE	PAGE
1	Délais moyens pour la tenue d'une première audience (en mois)	20
2	Taux de réponse téléphonique	24
3	Proportion de clients qui ont attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	25

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

La Régie du logement a amorcé depuis plusieurs années une importante modernisation de ses façons de faire, ce à quoi l'ensemble du milieu judiciaire s'affaire maintenant en raison des retombées de l'arrêt Jordan.

Déjà, le dossier judiciaire est entièrement numérique à la Régie du logement. Cette importante avancée a été permise avec le développement depuis 2011 du système informatique qui supporte toutes les étapes de traitement d'une demande au tribunal, de son ouverture jusqu'à l'expédition de la décision. D'autres pas ont été franchis au cours de l'exercice financier 2016-2017 avec la mise en ligne du nouveau portail Web de la Régie du logement.

Depuis le 7 décembre 2016, il est désormais possible de déposer certaines demandes au tribunal grâce aux services en ligne de notre site Web. Dans un premier temps, les demandes les plus simples ont été déployées afin de permettre un rodage du site et ont permis de cibler les améliorations pertinentes : demande relative au non-paiement de loyer ; demande de fixation du loyer ; demande de modification du bail ; demande de reprise de logement. D'autres types de demande seront graduellement intégrés, comme l'opposition à une éviction.

Il est également possible de transmettre plusieurs documents au tribunal en utilisant nos services en ligne. À titre d'exemples : désistement, entente, réinscription au rôle, demande de remise, changement d'adresse, disponibilité, amendement, comparution. Toujours dans le but de faciliter l'accès au tribunal, on peut aussi consulter un dossier judiciaire complet en format PDF en utilisant le formulaire de demande en ligne.

Le nouveau portail Web de la Régie du logement contient aussi une section permettant de disposer rapidement de l'information essentielle pour connaître les heures d'ouverture et la localisation de nos bureaux. La présentation graphique et le contenu ont été entièrement revus afin d'offrir un espace de consultation efficace et convivial.

Sur un tout autre plan, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a rendu public le 25 mai 2016 un rapport d'optimisation des ressources concernant le traitement des demandes par la Régie du logement. Les résultats de la vérification portent sur la performance du tribunal, le

traitement des demandes, l'encadrement, l'information de gestion ainsi que la reddition de comptes. La Régie a souligné qu'elle adhérerait aux constats et recommandations contenus dans ce rapport. D'importants travaux ont donc été menés au cours de l'exercice 2016-2017 pour élaborer un plan d'action afin de donner suite aux recommandations formulées. Le présent rapport annuel en fait état.

En ce qui a trait aux résultats, la Régie a réussi à améliorer le délai moyen pour l'obtention d'une première audience dans les trois catégories de causes civiles (urgentes, prioritaires et générales). Les améliorations sont modestes, mais elles illustrent les efforts déployés.

Je tiens évidemment à remercier tous les membres du personnel de la Régie du logement pour les réalisations et les résultats du dernier exercice financier. Ils démontrent, année après année, leur engagement profond à servir les citoyens.

La présidente,



Anne Morin
Montréal, septembre 2017

1 LA RÉGIE DU LOGEMENT

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

1.1 LA MISSION

La Régie du logement :

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

1.2 LES VALEURS

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

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration ;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement ;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité ;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 LES ACTIVITÉS

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

1.3.1 L'adjudication

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

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

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement – s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet –, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition

d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation des intérêts des locataires avec ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable.

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

1.3.3 L'information

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

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

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

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

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

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

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

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

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

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

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

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

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

1.4 L'ORGANISME

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

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

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

1.4.1 La structure organisationnelle

La Régie du logement est structurée en quatre principales unités administratives :

- la présidence ;
- la vice-présidence aux opérations ;
- la vice-présidence à l'adjudication ;
- la Direction générale de l'administration.

1.4.2 La présidence

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



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

Le président est également responsable des activités du Bureau de la présidence qui réalise des mandats particuliers et qui assure le suivi du Bureau des plaintes et des activités de planification stratégique et de communication.

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

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

1.4.3 La vice-présidence à l'adjudication

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président à l'adjudication coordonne le travail des régisseurs et celui des greffiers spéciaux. Il supervise le secrétariat qui soutient la rédaction des décisions et est responsable de la qualité, de la cohérence et de la formation.



1.4.4 La vice-présidence aux opérations

En vertu des pouvoirs délégués par le président, la vice-présidente aux opérations coordonne le Service juridique, le Service de conciliation, le Service de la mise au rôle, ainsi que les services aux citoyens.



Les deux directions de services aux citoyens administrent 25 bureaux et 3 points de service. Elles assument les activités d'accueil et d'ouverture des demandes au tribunal ainsi que le traitement des appels, des courriels et du courrier.

1.4.5 La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels et de la Direction des services financiers, matériels et administratifs, ainsi que du Service de la gestion des ressources humaines.

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

- la recherche et la reddition de comptes, fonctions qui incluent :
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif ;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie ;
  - la collecte et l'analyse des données nécessaires à la prise de décisions ainsi que la production des rapports d'information de gestion ;
- la gestion des ressources informationnelles ;
- la coordination du centre d'appels ;
- l'élaboration des processus opérationnels ;
- la gestion de l'accès à l'information.

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

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

2 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

Au 31 mars 2016, la Régie du logement comptait 201 employés comparativement à 204 en 2016 et 220 en 2015.

Bien que la Régie compte théoriquement sur la présence de 42 régisseurs pour entendre les causes, elle n'en comptait que 39 au cours de l'exercice financier 2016-2017, et ce, en raison d'absences pour maladie et de non-remplacement de départs.

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, tous les types de causes confondus, a été de 5,5 mois en 2016-2017 comparativement à 5,7 mois en 2015-2016.

Pour les **trois catégories de causes civiles** (urgentes, prioritaires et générales), les délais moyens pour obtenir une première audience ont diminué en 2016-2017, atteignant respectivement 1,7, 15,4 et 19,2 mois. Ces résultats illustrent les efforts que la Régie du logement a déployés pour réduire ses délais, même si les cibles du plan stratégique n'ont pas été atteintes.

Par contre, le délai moyen a augmenté pour le traitement des demandes en fixation et en révision, qui est passé de 6,9 à 9,1 mois, ainsi que pour les demandes en non-paiement de loyer pour lesquelles il est passé de 1,4 à 1,6 mois.

La Régie du logement demeure l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2016-2017 :

- 66 384 demandes ont été introduites ou relancées au tribunal ;
- 71 188 audiences ont été tenues ;
- 45 526 décisions ont été rendues.

Par ailleurs, 641 902 appels téléphoniques ont obtenu une réponse et 139 545 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées.



3 LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats obtenus à l'égard du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Le plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2014-2017 a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2015. Les résultats du présent rapport annuel de gestion sont par conséquent analysés en fonction de ce plan.

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

Tableau 1 : Sommaire des résultats

Résultats obtenus à l'égard du Plan stratégique 2014-2017					
OBJECTIF MAINTENIR LES DÉLAIS D'ATTENTE À DES SEUILS OPTIMAUX (DONNÉES EN MOIS)	CIBLE DU PLAN	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2014-2015	PAGE
Non-paiement de loyer	1,3	1,6	1,4	1,4	19
Fixation et révision	6	9,1	6,9	6,6	19
Causes civiles urgentes	1,3	1,7	1,8	2,2	19
Causes civiles prioritaires	9	15,4	16,4	16,6	19
Causes civiles générales	16	19,2	20,9	20,3	19
Résultats obtenus à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens					
OBJECTIF	CIBLE DE LA DÉCLARATION	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2014-2015	PAGE
Répondre à votre appel téléphonique	79 %	79,9 %	81,4 %	85,8 %	24
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet)	100 %	ND	ND	ND	25
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes	80 %	89 %	87,2 %	86,3 %	25
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables	90 %	100 %	70,2 %	100 %	26
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	90 %	93,5 %	94,4 %	93,3 %	26
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience	100 %	97,4 %	98,3 %	98 %	26
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %	98,9 %	94,3 %	93,4 %	26

4 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

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

ORIENTATION 1

Maintenir des seuils optimaux d'efficacité

AXE D'INTERVENTION

1.1 Délais d'attente

OBJECTIF

1.1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

INDICATEUR

Délai moyen pour obtenir une première audience

Résultats

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



Tableau 2 : Délais pour la tenue d'une première audience (en mois)

CATÉGORIE DE CAUSE	DÉLAI MOYEN 2014-2015	DÉLAI MOYEN 2015-2016	DÉLAI MOYEN 2016-2017	RÉSULTAT ATTENDU SELON LE PLAN STRATÉGIQUE
Non-paiement de loyer	1,4	1,4	1,6	1,3
Fixation et révision	6,6	6,9	9,1	6
Causes civiles urgentes	2,2	1,8	1,7	1,3
Causes civiles prioritaires	16,6	16,4	15,4	9
Causes civiles générales	20,3	20,9	19,2	16

Le délai moyen pour l'obtention d'une première audience, **tous les types de causes confondus**, a été de **5,5 mois** en 2016-2017 comparativement à 5,7 mois pour l'exercice financier précédent.

Parmi les nouvelles demandes introduites en 2016-2017, 7 173 ont été classées dans la catégorie de mise au rôle des causes civiles urgentes, dont 3 640 en provenance de locataires. Puisque 8 191 nouvelles demandes ont été introduites par des locataires en 2016-2017, c'est donc dire que 44 % d'entre elles seront entendues dans un délai moyen de 1,7 mois.

Commentaires

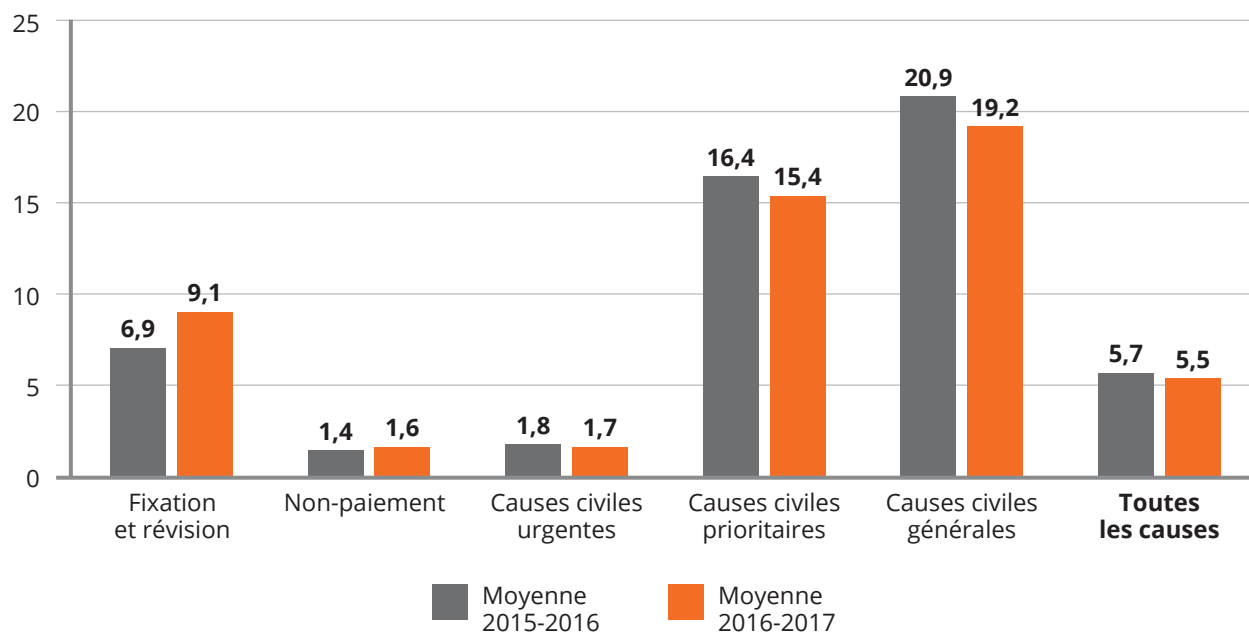
- Pour les **trois catégories de causes civiles** (urgentes, prioritaires et générales), les délais moyens ont diminué en 2016-2017. Ces résultats illustrent les efforts que la Régie du logement a déployés pour réduire ses délais, même si les cibles du plan stratégique n'ont pas été atteintes.
- Les cibles du plan stratégique ont été établies en fonction de la présence de 42 régisseurs en poste. Or, en 2016-2017, la Régie n'en comptait que 39 en raison d'absences pour maladie et du non-remplacement de départs.
- Le délai moyen en matière de **fixation et de révision de loyer** s'est chiffré à 9,1 mois en 2016-2017 comparativement à un délai moyen de 6,9 mois en 2015-2016. Les greffiers spéciaux qui entendent des causes de fixation de loyer ont été en grève du 24 octobre 2016 au 28 février 2017. Cette absence de 19 semaines a évidemment augmenté le délai moyen pour entendre les causes de fixation de loyer.

De novembre 2016 à février 2017, seulement 28 causes de fixation de loyer ont été entendues par des régisseurs, demandes qui dataient forcément de plusieurs mois. À titre d'exemple, les 11 causes entendues en février 2017 avaient un délai moyen d'attente de 19,6 mois.

En fait, en 2016-2017, le nombre de greffiers spéciaux aptes à entendre des causes a été diminué de 3,38 ETC, dont 3,32 ETC précisément attribuables à la grève des juristes et à des congés parentaux.

- Le délai moyen pour entendre les causes de non-paiement de loyer a légèrement augmenté, passant de 1,4 à 1,6 mois. La grève des juristes a également compromis les résultats dans cette catégorie de causes, car les greffiers spéciaux entendent les causes de non-paiement de loyer non contestées qui ont été introduites à Montréal, Laval et Longueuil.

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



AXE D'INTERVENTION

1.2 Causes impliquant les personnes âgées

OBJECTIF

1.2.1 Optimiser le traitement des demandes visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé

INDICATEUR

Délai moyen pour obtenir une première audience

RÉSULTAT ATTENDU

1,3 mois

Résultats

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

CATÉGORIE DE CAUSE	DÉLAI MOYEN 2014-2015	DÉLAI MOYEN 2015-2016	DÉLAI MOYEN 2016-2017	RÉSULTAT ATTENDU SELON LE PLAN STRATÉGIQUE
Reprise de logement	1,5	1,2	1,3	1,3
Éviction pour subdivision, agrandissement ou changement d'affectation d'un logement	2,2	1,7	1,5	

ORIENTATION 2

Développer une gamme complète de services en ligne

AXE D'INTERVENTION

2.1 Offre de conciliation

OBJECTIF

2.1.1 Améliorer l'offre de service en conciliation

INDICATEUR

Espace dédié à la conciliation dans le site Web

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2016

AXE D'INTERVENTION

2.2 Transmission de documents

OBJECTIF

2.1.1 Optimiser la transmission de documents

INDICATEURS

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

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2016

Résultats

La Régie du logement a mis en ligne son nouveau site Web le **7 décembre 2016**. Comme prévu dans le plan stratégique, une section du site Web a été consacrée à la conciliation. Cette section sera toutefois bonifiée au cours de l'exercice 2017-2018 à la suite des travaux visant l'amélioration du service et l'accroissement de son utilisation.

Résultats

Le nouveau site Web de la Régie du logement, mis en ligne le **7 décembre 2016**, offre désormais la possibilité de transmettre des documents numériques (en format PDF) à la Régie du logement. Les actes de procédure ou les documents suivants peuvent être déposés en ligne grâce à ce service sécurisé :

- Désistement
- Entente

- Réinscription au rôle (à la suite d'une remise *sine die* ou d'une suspension)
- Demande de remise (consentement des deux parties)
- Changement d'adresse
- Disponibilité
- Amendement
- Formulaire RN
- Comparution

En ce qui concerne l'envoi de documents par courriel automatisé en provenance de la Régie du logement, les travaux ont été reportés. Toutefois, le système informatique sur lequel repose le traitement d'une demande au tribunal possède déjà les fonctionnalités de transmission automatisée des courriels. Il ne reste donc qu'à développer les interfaces requises avec le fournisseur actuel de la Régie du logement pour assurer l'expédition automatisée du courrier électronique.

AXE D'INTERVENTION

2.3 Dépôt d'une demande

OBJECTIF

2.3.1 Faciliter l'ouverture d'un dossier

INDICATEUR

Dépôt de demandes à partir du site Web

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2017

Résultats

Depuis le **7 décembre 2016**, il est désormais possible de déposer certains types de demande au tribunal en utilisant les services en ligne de la Régie du logement. Transmettre une demande en ligne permet aux citoyens d'économiser du temps et des frais de déplacement. Un formulaire en ligne doit être rempli et les frais peuvent être acquittés directement par l'intermédiaire d'une plate-forme de paiement sécurisée.

Actuellement, le service pour déposer une demande en ligne est limité aux types de demande suivants :

- demande relative au non-paiement de loyer (recouvrement de loyer et résiliation du bail) ;
- demande de fixation du loyer (introduite par le locateur ou le locataire) ;
- demande de modification du bail (introduite par le locateur) ;
- demande de reprise de logement.

D'autres types de demande seront graduellement intégrés, comme l'opposition à une éviction.

AXE D'INTERVENTION

2.4 Accessibilité du dossier

OBJECTIF

2.4.1 Faciliter la consultation d'un dossier

INDICATEUR

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

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2016

Résultats

Le nouveau site Web de la Régie du logement, lancé le **7 décembre 2016**, permet maintenant aux justiciables de consulter en ligne l'ensemble des documents constituant le dossier judiciaire. Il est effectivement possible de soumettre une demande afin d'accéder aux documents d'un dossier en remplissant le formulaire en ligne. Un dossier judiciaire en format PDF est alors généré par un traitement en différé. Après sa création, le fichier PDF est rendu accessible dans le plumeur pour une période de 15 jours.

ORIENTATION 3

Accroître le perfectionnement et le soutien au personnel

AXE D'INTERVENTION

3.1 Perfectionnement du personnel

OBJECTIF

3.1.1 Améliorer la qualité de traitement des données et des renseignements

INDICATEUR

Taux de conformité

RÉSULTAT ATTENDU

Cible de départ fixée au 31 mars 2016

Résultats

En raison d'un manque de personnel et de changements de priorités attribuables au dépôt du rapport du Vérificateur général du Québec en 2016, les travaux d'analyse requis pour établir la cible ont été reportés au 1er avril 2018.

AXE D'INTERVENTION

3.1 Perfectionnement du personnel

OBJECTIF

3.1.2 Améliorer le développement des compétences

INDICATEUR

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

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2016

INDICATEUR

Plan de développement des compétences

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 30 septembre 2015

Résultats

En raison d'un manque de personnel et de changements de priorités attribuables au dépôt du rapport du Vérificateur général du Québec en 2016, les travaux finaux relatifs à la refonte des méthodes de travail et au manuel de processus opérationnels ont été reportés au 31 mars 2019.

AXE D'INTERVENTION

3.2 Gestion des ressources humaines

OBJECTIF

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

INDICATEUR

Élaboration d'une politique interne de reconnaissance

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 31 mars 2016

Résultat

Les travaux ont été amorcés en 2015-2016 et leur fin est prévue en 2017-2018.

AXE D'INTERVENTION

3.2 Gestion des ressources humaines

OBJECTIF

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

INDICATEUR

GPMO structurée

RÉSULTAT ATTENDU

Réalisé au 30 septembre 2017

Résultat

Le résultat est reporté au 30 septembre 2018.

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

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

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

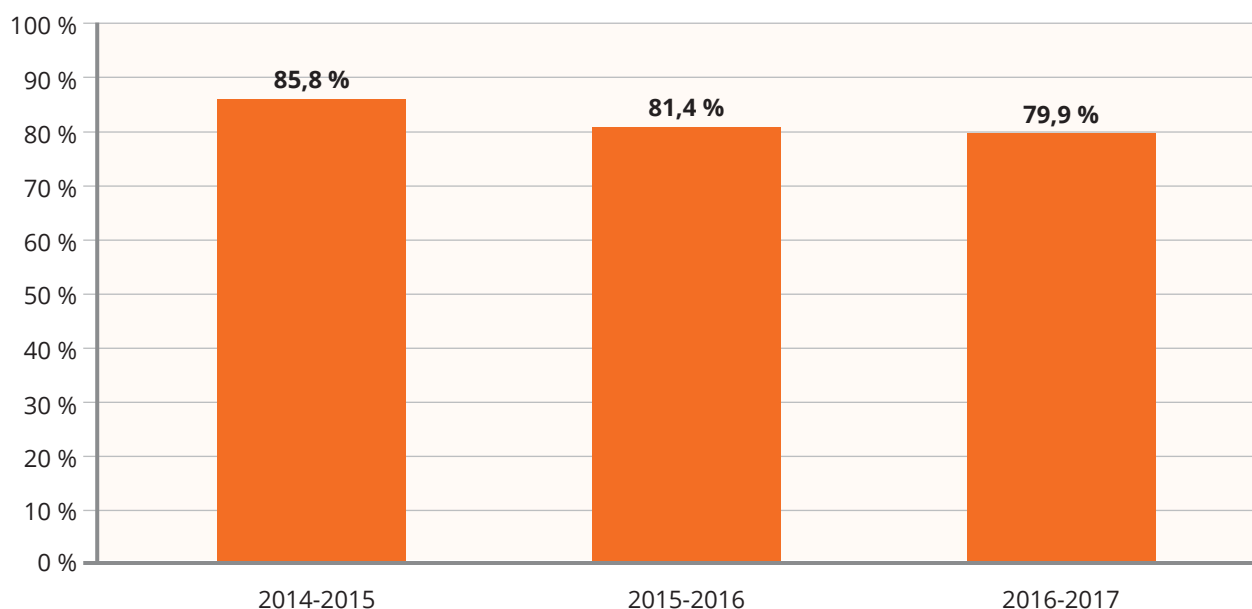
Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens ont rendu certaines données indisponibles.

Objectifs, cibles et résultats

	CIBLE
Répondre à votre appel téléphonique	79 %

La cible de 79 % a été dépassée en 2016-2017, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 79,9 %.

Graphique 2 : Taux de réponse téléphonique



Au total, la Régie a répondu à 641 902 appels en 2016-2017.

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

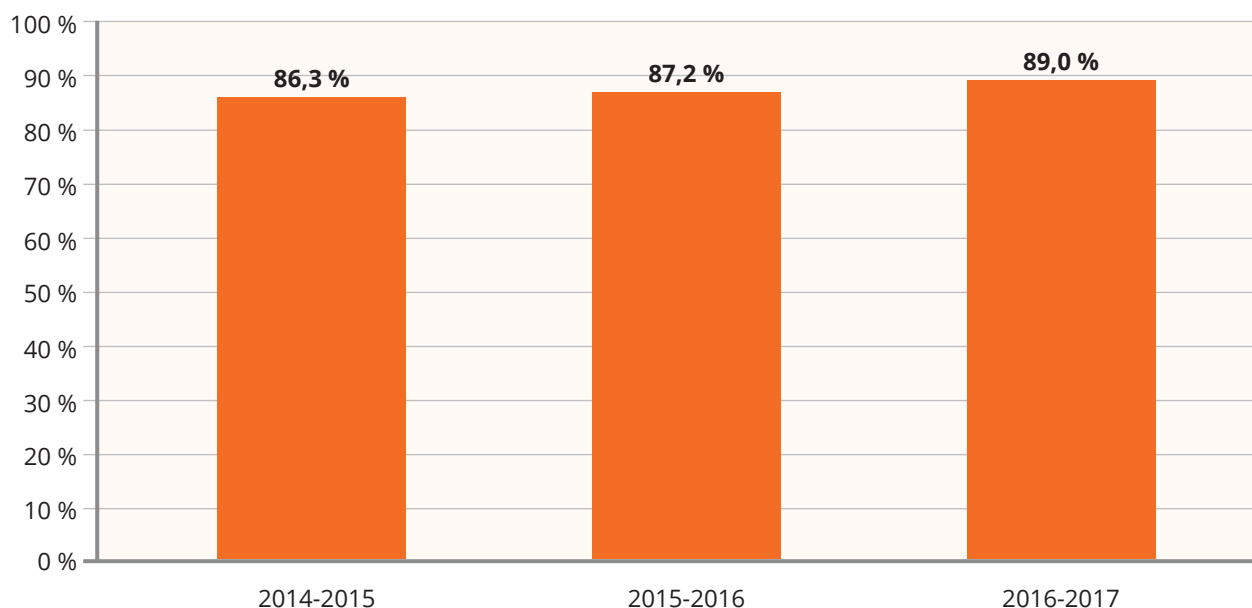
Depuis, le 7 décembre 2016, les services en ligne permettent notamment le dépôt de certains types de demande au tribunal, la transmission d'actes de procédure et la consultation complète d'un dossier à la Régie du logement (plumitif et pièces au dossier).

Les services en ligne sont accessibles sept jours sur sept, 24 heures sur 24.

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

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

Graphique 3 : Proportion de clients qui ont attendu moins de 20 minutes à nos bureaux



Au cours de l'exercice 2016-2017, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 89 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 139 545 clients se sont prévalus du service à l'accueil. Les citoyens ont attendu en moyenne 7 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 19 minutes.



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

En 2016-2017, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

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

En 2016-2017, les courriels concernant des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables dans une proportion de 93,5 % comparativement à 94,4 % en 2015-2016.

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

En 2016-2017, les décisions, dans une proportion de 97,4 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours comparativement à 98,3 % pour l'exercice précédent. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison, par exemple, de l'attente d'une décision d'un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

	CIBLE
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	100 %

En 2016-2017, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours pour 98,9 % des dossiers traités comparativement à 94,3 % l'année précédente.



5.1 LE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

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

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

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

Tableau 4 : Nombre de plaintes selon le motif

MOTIF DES PLAINTES	2014-2015	2015-2016	2016-2017	VARIATION
Délai pour rendre une décision	117	82	62	- 24,4 %
Comportement d'un employé	41	37	45	21,6 %
Comportement d'un adjudicateur	67	41	37	- 9,8 %
Délai avant audience	19	45	35	- 22,2 %
Décision judiciaire	49	41	20	- 51,2 %
Accessibilité des services téléphoniques	10	17	15	- 11,8 %
Déroulement de l'audience	18	16	14	- 12,5 %
Service à la clientèle	12	6	13	116,7 %
Lois et règlements de la Régie	18	14	6	- 57,1 %
Procédures administratives	4	8	3	- 62,5 %
Aménagement des lieux	2	0	1	-
Site Web	4	2	0	- 100,0 %
Lois et règlements d'autres instances	0	1	0	- 100,0 %
Langue	4	0	0	-
Autres motifs	132	109	731	570,6 %
TOTAL	497	419	986	135,3 %

En 2016-2017, la Régie du logement a traité 986 plaintes comparativement à 419 plaintes au cours de l'exercice précédent.

Cette augmentation importante du nombre de plaintes est essentiellement attribuable à la décision de la Régie du logement de ne pas publier le 20 janvier 2017 les estimations moyennes d'augmentation de base pour la fixation des loyers. La Régie a plutôt mis l'accent sur l'utilisation des outils de calcul mis à la disposition des locateurs et des locataires afin qu'ils puissent s'entendre sur une augmentation de loyer que chacun considérera comme satisfaisante.

Les exercices de communication antérieurs ont démontré que l'estimation moyenne des augmentations de loyer était mal comprise et trop souvent interprétée comme une recommandation de la Régie, malgré tous les avertissements que la Régie a publiés à cet égard. La Régie du logement n'a pas d'obligation légale ou réglementaire de diffuser des estimations moyenne d'augmentation de loyer. Elle a par contre l'obligation de publier les pourcentages applicables au

calcul de fixation de loyer, conformément au Règlement sur les critères de fixation de loyer.

La Régie du logement a décidé de mettre en ligne sur son site Web, le 9 février 2017, un exemple supplémentaire de calcul pour la fixation de loyer 2017 afin de permettre aux locataires et aux locateurs de mieux comprendre l'application des pourcentages applicables pour le calcul des augmentations des loyers.

Entre le 23 janvier et le 23 février 2017, la Régie du logement a reçu 548 plaintes relatives à la décision de ne pas publier les estimations moyennes d'augmentation de loyer, lesquelles se trouvent parmi les 731 plaintes enregistrées dans la catégorie « Autres motifs ». Les plaintes ont été adressées à la Régie du logement principalement à la suite de manifestations orchestrées par des groupes de pression.

Il est toutefois important de préciser que plusieurs de ces plaintes avaient une adresse de retour erronée ou inexistante. Un cas d'usurpation d'adresse de courriel a même été porté à l'attention de la Régie du logement.

6 L'UTILISATION DES RESSOURCES

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

6.1 LES RESSOURCES HUMAINES

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

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2015-2016	2016-2017	ÉCART
Information	87	88	1
Adjudication	87	85	- 2
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	23	23	0
Administration	7	5	- 2
TOTAL	204	201	- 3

6.1.2 Les heures rémunérées par secteurs d'activité

Tableau 6 : Répartition des heures rémunérées au 31 mars par secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2015-2016	2016-2017	ÉCART
Information	ND	154 217,61	-
Adjudication	ND	157 203,07	-
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	ND	41 396,93	-
Administration	ND	12 593,25	-
TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES	ND	365 410,85	-
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS (TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES / 1 826,3 H)	ND	200,08	-

Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaires par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiants. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

6.1.3 La gestion et le contrôle des effectifs

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, douze employés ont pris leur retraite.

Tableau 7 : Nombre d'employés qui ont pris leur retraite par catégories d'emploi

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2015-2016	1	0	6
2016-2017	1	0	11

6.1.4 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

Tableau 8 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier¹

	2015-2016	2016-2017
Taux de départ volontaire	10,66 %	14,66 %

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

6.1.5 Les bonis au rendement

Tableau 9 : Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2015 au 31 mars 2016

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0 \$
Cadres juridiques	0	0 \$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
TOTAL	0	0 \$

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



6.1.6 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2016-2017, le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 2,56.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Favoriser le renforcement des compétences	183 478,00 \$	131 820,97 \$	123 478,04 \$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	3 657,76 \$	1 137,74 \$	1 717,44 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	11 293,64 \$	730,00 \$	2 873,67 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	10 258,64 \$	37 552,97 \$	33 003,98 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	0 \$	0 \$
TOTAL	208 688,04 \$	171 241,68 \$	161 073,13 \$

En 2016-2017, les dépenses de formation ont diminué de 5,94 %, passant de 171 242 \$ à 161 073 \$.

La somme allouée à la formation par personne en 2016-2017 a diminué de 5,9 % comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Par contre, le nombre de jours de formation par personne a augmenté de 0,43 jour.

Tableau 11 : Évolution des dépenses en formation

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE
2014-2015	1,25 %	2,39	948,58 \$
2015-2016	1,08 %	2,13	839,42 \$
2016-2017	1,28 %	2,56	789,57 \$

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

ANNÉE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2014-2015	4,89	47,08	282,63
2015-2016	22,64	25,57	220,93
2016-2017	2,79	16,07	370,21

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

6.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

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

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

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Revenus de tarification	4 626 736 \$	4 509 248 \$	4 507 398 \$
BUDGET DISPONIBLE	23 580 536 \$	22 207 348 \$	22 968 598 \$
Crédit au net	2 026 736 \$	1 909 248 \$	1 907 398 \$
Crédits votés, transférés et reportés	21 553 800 \$	20 298 100 \$	21 061 200 \$
EFFECTIFS – HEURES RÉMUNÉRÉES (CIBLE)	197 ETC	191 ETC	373 300 HEURES
Régisseurs (à l'exclusion du président et des vice-présidents)	42	42	42
Greffiers spéciaux	8	8	8

Note : Le sigle « ETC » signifie « équivalent temps complet ». L'effectif autorisé est désormais calculé en nombre d'heures.

Tableau 14 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

DÉPENSES	2015-2016	2016-2017	VARIATION
Rémunération	15 856 753 \$	15 320 527 \$	- 3,4 %
Fonctionnement	5 889 885 \$	5 253 197 \$	- 10,8 %
TOTAL	21 746 638 \$	20 573 724 \$	- 5,4 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2017 s'élèvent à 20 573 724 \$. La rémunération se chiffre à 15 320 527 \$ et représente 74,5 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 253 197 \$, dont une somme de 2 231 180 \$ (42,5 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 25 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 930 058 \$, soit 17,7 % des dépenses de fonctionnement.

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

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 507 398 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2016-2017, ces revenus ont atteint 1 907 398 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

6.2.1 Les coûts de revient

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

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

Tableau 15 : Coûts de revient pour l'exercice 2016-2017

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛTS	DÉNOMINATEUR VOLUMES CONSIDÉRÉS	COÛT DE REVIENT
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 519 025,55 \$	66 384	53,01 \$
	Tenue de l'audience	5 869 879,07 \$	71 188	82,46 \$
	Traitement et expédition d'une décision	5 456 783,75 \$	45 526	119,86 \$
	TOTAL	14 845 688,37 \$		255,33 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 570 186,91 \$	139 545	18,42 \$
	Par téléphone	2 656 936,52 \$	641 902	4,14 \$
	Par correspondance	388 557,25 \$	55 568	6,99 \$
	TOTAL	5 615 680,69 \$		
Traitement d'une demande de conciliation		112 354,88 \$	87	1 291,44 \$

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

Pour l'exercice financier 2016-2017, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 255,33 \$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (p. ex. : désistement, remise, demandes en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage est fait selon le canal employé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2016-2017, les coûts de revient ont été établis à 18,42 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir, à 4,14 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 6,99 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.

Tableau 16 : Comparaison des coûts de revient

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛT DE REVIENT 2014-2015	COÛT DE REVIENT 2015-2016	COÛT DE REVIENT 2016-2017
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	55,52 \$	54,30 \$	53,01 \$
	Tenue de l'audience	94,31 \$	89,57 \$	82,46 \$
	Traitement et expédition d'une décision	135,64 \$	127,74 \$	119,86 \$
	TOTAL	285,46 \$	271,60 \$	255,33 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	17,05 \$	16,90 \$	18,42 \$
	Par téléphone	5,73 \$	4,97 \$	4,14 \$
	Par correspondance	7,16 \$	7,51 \$	6,99 \$
Traitement d'une demande de conciliation		494,97 \$	1 292,70 \$	1 291,44 \$

Pour le processus de traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a diminué de 6 % en 2016-2017. Cette baisse s'explique principalement par une diminution de 620 000 \$ en allocation de transition au cours de l'exercice 2016-2017.

En ce qui concerne le traitement d'une demande d'information, en 2016-2017, le coût de revient pour le service au comptoir a augmenté de 9 %. La dépense consacrée à cette activité a augmenté de 152 686 \$, situation principalement attribuable à un temps de traitement légèrement supérieur à la suite de l'installation de nouvelles caisses enregistreuses dans les bureaux de la Régie du logement. De fait, les préposés aux renseignements ont dû se familiariser avec cette nouvelle application informatique. Malgré cet effort supplémentaire, le volume de traitement a diminué de 3 466.

Le coût de revient du service téléphonique a chuté de 16,7 %. Cette réduction importante du coût du service téléphonique est attribuable à une diminution du nombre de préposés aux renseignements, donc de la masse salariale. Il importe de préciser que cette diminution des coûts a réduit la performance du service, comme en témoignent les données du présent rapport annuel.

En ce qui a trait au coût de revient du traitement de la correspondance, une diminution de 6,9 % a été observée. Cette baisse s'explique par une augmentation du nombre de courriels traités à la suite de l'implantation de nouveaux services en ligne dans le portail Web de la Régie du logement.

Le coût de revient du processus de conciliation s'est maintenu. Il est à noter que le faible coût de revient de 2014-2015 était attribuable, exceptionnellement, au nombre élevé de demandes fermées en conciliation (290). Ce résultat s'expliquait par le regroupement de 178 demandes qui ont été fermées simultanément.



6.2.2 Les contrats de services de 25 000 \$ et plus

Tableau 17 : Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus du 1er janvier 2016 au 31 mars 2017

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique ²	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	2	103 750 \$
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICES	2	103 750 \$

6.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les dépenses totales en ressources informationnelles pour l'exercice 2016-2017 se sont élevées à 1 690 982 \$, soit 577 618 \$ de moins que les sommes prévues (- 25,4 %).

Tableau 18 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2016-2017

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	37 900 \$	37 515 \$	
Total des activités de continuité	2 188 500 \$	1 611 267 \$	Des efforts de rationalisation ont été déployés pour réduire notamment les frais de télécommunication (p. ex. : lien Web pour les visioconférences) ainsi que les dépenses liées aux acquisitions.
Total des projets	42 200 \$	42 200 \$	Les dépenses prévues et réelles sont associées au projet de refonte du site Web.
TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RI	2 268 600 \$	1 690 982 \$	

Au cours de l'exercice 2016-2017, un seul projet en RI était en cours de réalisation.

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

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

Tableau 19 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	100 %	Le nouveau site Web de la Régie du logement a été mis en ligne le 7 décembre 2016.

Tableau 20 : Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2016-2017

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES EMPLOYÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES EMPLOYÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Refonte du site Web	0 \$	0 \$	42 000 \$	42 000 \$	Le nouveau site Web de la Régie du logement a été mis en ligne le 7 décembre 2016.

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

La Régie du logement a procédé à la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité Web en déployant son nouveau portail le 7 décembre 2016.

Tableau 21 : Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2016-2017

VOLET	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	Toutes les sections du site Web de la Régie du logement répondent aux normes sur l'accessibilité depuis la mise en ligne du nouveau portail le 7 décembre 2016.
Prévision d'une refonte	La refonte a été réalisée.
Réalisation d'un audit de conformité	La Régie a procédé à des tests de conformité internes.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des normes	La mise aux normes a été intégrée dans les travaux de refonte du site Web.
Liste des obstacles et des situations particulières	Aucun obstacle
Élaboration d'un plan action	Les travaux sont déjà réalisés.
Démarche de sensibilisation et de formation	Les employés travaillant aux services à la clientèle ont été formés.
Ressources mises à contribution	Les travaux de mise aux normes ont été intégrés dans l'appel d'offres sur invitation et ils ont donc été réalisés par la firme retenue.
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

7 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

7.1 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

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

Tableau 22 : Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	12	24	43	4

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

Employés réguliers en poste au 31 mars 2017	118



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

Tableau 23 : Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2016-2017

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2016-2017	COMMUNAUTÉ CULTURELLE	ANGLOPHONE	AUTOCHTONE	PERSONNE HANDICAPÉE	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	12	10	0	0	2	12	100,0 %
Occasionnel	24	14	0	0	1	15	62,5 %
Étudiant	43	21	4	0	0	22*	51,2 %
Stagiaire	4	3	0	0	0	0	75,0 %

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2016-2017 dans le même statut d'emploi.

Tableau 24 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

STATUT D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Régulier	16,7 %	0,0 %	100,0 %
Occasionnel	50,0 %	66,7 %	62,5 %
Étudiant	42,6 %	54,3 %	51,2 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	75,0 %

Tableau 25 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2015		2016		2017	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communauté culturelle	26	20,0 %	24	20,2 %	32	27,1 %
Autochtone	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophone	1	0,8 %	1	0,8 %	0	0,8 %
Personne handicapée	13	10,0 %	12	10,1 %	13	11,0 %

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

Tableau 26 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2017)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Communauté culturelle	0	0,0	7	38,9	4	33,3	21	24,7	32	27,1
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,8
Personne handicapée	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13	15,3	13	11,0

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2016-2017, la Régie a embauché 49 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 59,04 % de l'embauche totale.

Tableau 27 : Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 selon le statut d'emploi

EMBAUCHE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	12	24	43	4	83
Nombre de femmes embauchées	6	16	25	2	49
% par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2016-2017	50,00 %	66,67 %	58,14 %	50,00 %	59,04 %

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 0,00 % du personnel d'encadrement, 61,11 % du personnel professionnel, 50,00 % du personnel technicien et 64,71 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 61,02 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2017.

Tableau 28 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	3	18	12	85	118
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	0	11	6	55	72
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	0,0 %	61,11 %	50,00 %	64,71 %	61,02 %

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

La Régie du logement soumet annuellement à son personnel des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce programme en 2016-2017. Au fil des ans, celui-ci a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et de leurs responsabilités avec un franc succès.

Tableau 29 : Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH

AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)
3	3	2

Tableau 30 : Nombre de nouveaux participants au PDEIPH du 1er avril au 31 mars

2014-2015	2015-2016	2016-2017
0	0	0

Tableau 31 : Autres mesures ou actions en 2016-2017 – Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.

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

7.2 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Direction de l'allègement réglementaire et administratif est maintenant sous la responsabilité du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Le 29 janvier 2014, le Conseil des ministres a adopté la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. Celle-ci constitue en fait une modernisation de la politique précédente intitulée « Règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire⁴ ».

En vertu de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif⁵, « tous les projets de réglementation qui ont un impact sur les entreprises ou qui les concernent doivent faire l'objet d'une analyse d'impact réglementaire qui doit être publiée systématiquement et rendue accessible sur les sites Internet des ministères et organismes concernés⁶ ».

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

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

Or, il appert qu'à la Régie du logement les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales associées à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir concernant une demande de

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

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

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

fixation de loyer. Par conséquent, en raison de son rôle d'adjudication, la Régie a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire.

Par ailleurs, la Régie du logement a amélioré son offre de services en ligne avec, notamment, le dépôt de demandes judiciaires qui est désormais possible depuis le 7 décembre 2016. Cette mesure bénéficie aux entreprises dont les représentants doivent se déplacer fréquemment à la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

7.3 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

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

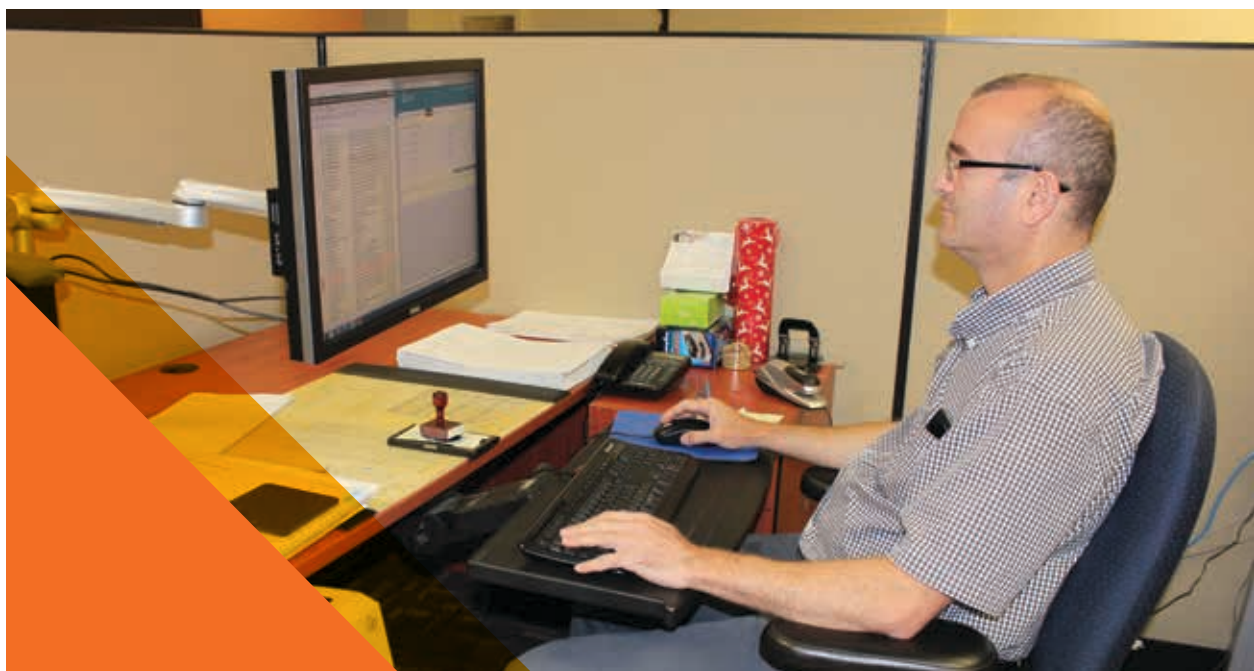
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise ;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise ;

- la Loi sur la fonction publique ;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique ;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

Au cours du présent exercice, la Régie a terminé sa campagne de sensibilisation à la discrétion, qui portait sur la confidentialité et la sécurité de l'information. Cette campagne a permis d'informer l'ensemble du personnel de la Régie et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'était aussi l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement. Les documents correspondants ont été déposés dans le site intranet et ils sont tenus à jour.

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

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





7.4 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

Activités réalisées au cours de l'exercice

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.1 Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne	Envoi automatisé de documents par courriel – 31 mars 2017 Réception de documents par courriel – 31 mars 2017 Dépôt de demandes à partir du site Web – 31 mars 2017 Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire – 31 mars 2017
RÉSULTATS DE 2016-2017		
• L'envoi automatisé de documents par courriel a été reporté à un exercice financier ultérieur. • La réception de documents par courriel est possible depuis la mise en ligne du nouveau portail Web de la Régie du logement, le 7 décembre 2016. • Le dépôt de demandes au tribunal à partir du site Web est possible depuis le 7 décembre 2016. • La consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire est possible depuis le 7 décembre 2016.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.2 Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location	Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement – réduction de 2 % par année Nombre de locations de véhicules par année – réduction de 2 % par année Location de véhicules hybrides – 1/3 des véhicules loués
RÉSULTATS DE 2016-2017		
- En 2016-2017, 176 327 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, soit une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice précédent (172 764 km). La cible n'a donc pas été atteinte. - En 2016-2017, 106 locations de véhicules ont été enregistrées, soit une diminution de 36,1 % par rapport à l'exercice précédent (166 locations). La cible a donc été dépassée. - L'information sur la location de véhicules hybrides n'est pas disponible pour l'exercice financier 2016-2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.3 Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental	Conversion systématique des télécopies en format PDF joint à un courriel – 100 % Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT ⁷
RÉSULTATS DE 2016-2017		
- La conversion systématique des télécopies en format PDF est désormais possible avec la mise en place d'un serveur centralisé. L'impression en version papier des télécopies n'est donc plus requise. La cible de 100 % est donc atteinte. - Tous les ordinateurs, portables et écrans répondent aux critères EPEAT. La cible de 100 % est donc atteinte.		

7 EPEAT : Electronic Product Environmental Assessment Tool

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.4 Réaliser les activités de communication en intégrant des considérations écoresponsables	Pourcentage de contrats d'impression utilisant du papier recyclé contenant des fibres postconsommation – 100 %
RÉSULTAT DE 2016-2017		
En 2016-2017, le résultat a été de 80 %. La cible de 100 % n'a donc pas été atteinte.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1.1.5 Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable	Installation de distributeurs d'eau alimentés par le réseau d'aqueduc dans les principaux bureaux – Bureaux de Québec et Montréal Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle – 100 % Privilégier le réemploi dans la disposition des biens meubles excédentaires – 100 %
RÉSULTATS DE 2016-2017		
• Les bureaux de Québec et de Montréal sont dotés de distributeurs d'eau alimentés par les réseaux d'aqueduc, ce qui permet de réduire la consommation d'eau embouteillée. • En 2016-2017, la Régie n'a fait aucun achat de mobilier. • Lorsque la Régie a dû disposer de biens et de meubles excédentaires, elle a toujours privilégié le réemploi.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	1.2.1 Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	Plans stratégiques – 2014-2017 et 2017-2020
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Les principes de développement durable ont été pris en considération dans l'élaboration des plans stratégiques 2014-2017 et 2017-2020 (en cours d'élaboration).		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	1.4.1 Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Activité réalisée – Participation annuelle
RÉSULTAT DE 2016-2017		
En 2016-2017, la Régie du logement n'a pas réalisé d'activité de cet ordre. Une activité a cependant été tenue le 21 avril 2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	1.4.2 Maintenir et alimenter une section de l'intranet de la Régie du logement consacrée au développement durable	Section mise en ligne – Alimentation de façon continue
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Une section de l'intranet de la Régie du logement est consacrée au développement durable. Aucune capsule n'a été ajoutée en 2016-2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	1.5.1 Promouvoir auprès de son personnel les activités inscrites aux Journées de la culture	Message et diffusion de la programmation dans l'intranet – Annuellement
RÉSULTAT DE 2016-2017		
La programmation des Journées de la culture 2016 a été mise en ligne dans l'intranet de la Régie du logement à compter du 27 septembre 2016.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	1.5.2 Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés de la Régie qui partent à la retraite	Œuvre remise – Œuvre remise à chaque départ à la retraite
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Aucune cérémonie de départ à la retraite n'a été tenue en 2016-2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 4.1 Appuyer la reconnaissance, le dévelop- pement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	4.1.1 Soumettre annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Nombre de stages offerts – Minimum d'une offre de stage annuellement
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Deux offres de stage ont été soumises en 2016-2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	4.1.2 Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation	Élaboration d'une politique interne de reconnaissance – Réalisé au 31 mars 2017
RÉSULTAT DE 2016-2017		
L'élaboration de la politique interne de reconnaissance a été reportée à l'exercice 2017-2018.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	4.1.3 Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet – Réalisé au 31 mars 2017 Plan de développement des compétences – Réalisé au 31 mars 2017
RÉSULTATS DE 2016-2017		
- La réalisation de la refonte des méthodes de travail a été reportée au 31 mars 2018 et la réalisation du manuel de processus opérationnels a été reportée au 31 mars 2019. - La réalisation du plan de perfectionnement des compétences a été reportée au 30 septembre 2018.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	5.1.1 Adhérer à des programmes de tarifs corporatifs pour les employés qui s'inscrivent dans un centre de conditionnement physique	Nombre d'adhésions – Offre minimale d'un programme par année
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Trois programmes de tarifs organisationnels sont offerts aux employés de la Régie du logement depuis le 26 janvier 2017.		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NUMÉRO ET TEXTE INTÉGRAL DE L'OBJECTIF DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	NUMÉRO ET LIBELLÉ DE L'ACTION INSCRITE DANS LE PLAN D'ACTION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT	INDICATEURS ET CIBLES
OBJECTIF 5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	5.2.1 Dans le cadre du volet information de la mission, mettre en ligne dans le site Web des informations relatives aux droits et obligations en matière de salubrité de logements.	Information mise en ligne – Contenu mis à jour annuellement
RÉSULTAT DE 2016-2017		
Dans le cadre de la refonte du portail Web de la Régie du logement, une nouvelle section a été créée concernant l'insalubrité. Le nouveau portail a été mis en ligne le 7 décembre 2016.		

Objectifs gouvernementaux non retenus

N°	OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NON RETENU DANS LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	MOTIF POUR LEQUEL L'OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N'A PAS ÉTÉ RETENU
1.3	Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
1.6	Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.1	Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
2.2	Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
2.3	Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.4	Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
2.5	Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
3.1	Gérer les ressources naturelles de façon efficiente et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
3.2	Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement

N°	OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NON RETENU DANS LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	MOTIF POUR LEQUEL L'OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N'A PAS ÉTÉ RETENU
4.2	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
4.3	Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
6.1	Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.2	Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
6.3	Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités	Obligation de réserve de la Régie du logement en tant que tribunal administratif
6.4	Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.1	Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
7.2	Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.1	Améliorer l'efficacité énergétique	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.2	Optimiser la production d'énergies renouvelables au bénéfice de l'ensemble de la société québécoise	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement
8.3	Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES	Hors de la mission, de la compétence et de la portée de la Régie du logement

Retrait d'actions

ACTION RETIRÉE	RAISON
Aucune action retirée	

7.5 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Régie du logement s'est dotée le 27 mars 2017 d'une nouvelle politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie veille auprès des membres de son personnel à l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, laquelle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011.

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

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

7.6 L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement a reçu 140 demandes d'accès à l'information en 2016-2017. Les demandes portaient en grande majorité sur l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement.

Parmi les demandes soumises :

- 125 demandes ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information ;
- 1 demande a été acceptée à la suite de négociations survenues dans le cadre du traitement d'une demande en révision à la Commission d'accès à l'information, après un refus initial de l'organisme fondé sur l'article 15 ;
- 1 demande n'a pas pu recevoir de réponse puisqu'il était complètement impossible de joindre le demandeur ;
- 9 demandes, provenant toutes du même demandeur, ont fait l'objet d'une requête par l'organisme auprès de la Commission d'accès à l'information afin que la Régie soit dispensée du traitement de celles-ci en vertu de l'article 137.1⁸ ;
- 4 demandes ont été refusées par la responsable de l'accès à l'information, dont 1 en partie seulement.

Les quatre refus mentionnés précédemment étaient fondés sur les articles suivants de la Loi sur l'accès aux

documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels :

- 1 demande a été refusée partiellement en raison des articles 9 et 29.1 ;
- 1 demande a été refusée en raison de l'article 55 ;
- 1 demande a été refusée car elle visait à obtenir des conseils juridiques ;
- 1 demande a été refusée en raison des articles 9, 34 et 35.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises, 131 d'entre elles ont été traitées dans un délai de 20 jours (93,6 %) et 9 demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours (6,4 %). Toutes les demandes qui ont été traitées dans un délai de 30 jours ont fait l'objet d'une prolongation de délai, conformément aux dispositions de la Loi.

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

Enfin, trois demandes ont fait l'objet d'une requête en révision à la Commission d'accès à l'information, dont deux qui se sont réglées par une entente entre la Régie et le demandeur.

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

Les membres du comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité ne se sont pas réunis au cours de l'année 2016-2017 en raison, notamment, de la vacance de différents postes clés de l'organisme et de certains congés prolongés parmi les membres du comité.

La Régie du logement a toutefois confié à la firme Raymond Chabot Grant Thornton le mandat d'effectuer un audit de sécurité au cours de l'exercice financier 2016-2017. Les travaux ont débuté le 25 janvier 2017 et le rapport final a été déposé au début de l'exercice financier 2017-2018.

Au cours de l'année 2016-2017, la Régie a terminé sa campagne de sensibilisation à la discrétion, qui a pour objectif de sensibiliser tous les employés à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions. Une formation sur l'éthique et la déontologie, comprenant un volet sur la confidentialité des renseignements personnels, a également été offerte à tous les préposés à l'information de la Régie. En outre, une capsule de sensibilisation portant sur la sécurité de l'information a été diffusée à l'ensemble du personnel dans la section de l'intranet de la Régie réservée à cette fin.

7.7 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la

proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 198 \$ aux petites créances⁹ et 74 \$ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la Loi sur la sécurité du revenu n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 507 398 \$ alors que les dépenses totales sont de 20 573 724 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1er avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces sommes sont minimes et elles représentent moins de 2/10 de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

Tableau 32 : Services tarifés

ARTICLE OU SERVICE	TARIF
Photocopie	0,38 \$
Photographie (négatif)	7,55 \$
Photographie (8 x 10 po)	6,05 \$
Photographie (5 x 7 po)	4,70 \$
Diapositive	1,60 \$
Plan (M ²)	1,70 \$
Vidéocassette (19 mm)	60,00 \$
Vidéocassette (12,7 mm)	23,50 \$
Vidéocassette (6,4 mm)	16,50 \$
Audiocassette	15,25 \$
Disquette	15,50 \$
Ruban magnétique	60,25 \$
Microfilm (16 mm)	38,50 \$
Microfilm (35 mm)	60,25 \$
Étiquette autocollante	0,10 \$
Transcription (tarif horaire)	26,50 \$

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

Tableau 33 : Revenus autonomes de la Régie du logement

	2015-2016	2016-2017
Revenus exigibles	4 509 249 \$	4 507 398 \$
Photocopies, enregistrement, etc.	21 424 \$	29 849 \$
Loyer de salle	750 \$	1 100 \$
Autres	111 \$	4 668 \$
TOTAL	4 531 534 \$	4 543 015 \$

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

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

7.8 LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Une équipe du Vérificateur général du Québec a réalisé entre les mois d'août 2015 et avril 2016 un mandat de vérification visant l'optimisation des ressources, lequel a porté sur le traitement des demandes. Le rapport a été rendu public le 25 mai 2016.

Au total, huit recommandations ont été formulées.

1. Cibler des moyens pour diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes afin d'améliorer la célérité et l'accessibilité.
2. Optimiser l'utilisation du temps d'audience, notamment en déterminant des balises sur les niveaux de convocation élaborées à l'aide de l'information de gestion.

3. Mettre en place des moyens pour minimiser les remises d'audience, notamment par l'amélioration du délai d'envoi des avis de convocation.
4. Déterminer des lignes directrices favorisant le règlement de causes au moyen de la conciliation, entre autres, par l'élaboration d'un cadre opérationnel.
5. Effectuer une analyse sur la possibilité d'optimiser l'utilisation de la visioconférence afin de favoriser l'accessibilité à la justice et de minimiser le temps de déplacement des régisseurs.
6. S'assurer du respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.
7. Mettre en place des règles claires à l'égard, entre autres, de la disponibilité au travail des régisseurs, de la gestion des absences, du processus de mise au rôle et de l'établissement de barèmes sur le niveau de convocation.
8. Parfaire l'information de gestion afin de mieux évaluer la performance du traitement des demandes et d'apporter les ajustements nécessaires.

En réponse à ces recommandations, la Régie du logement a élaboré un plan d'action qui s'échelonne jusqu'au 31 décembre 2018. Le plan d'action a été officiellement présenté à la Commission de l'administration publique le 9 novembre 2016.

Il est important de préciser que plusieurs mesures requièrent des modifications législatives ou réglementaires. La concrétisation ou non de ces modifications aura des conséquences sur les améliorations escomptées en matière de traitement des demandes.

RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2017 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

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

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

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

La présidente de la Régie du logement,

A handwritten signature in blue ink, reading "Anne Morin".

Anne Morin

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2017

REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

	2017	2016
Frais exigibles des locataires ou locataires	4 507 398 \$	4 509 249 \$
Autres	35 617	22 285
	<u>4 543 015 \$</u>	<u>4 531 534 \$</u>

DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Traitements et avantages sociaux	15 320 527 \$	15 856 753 \$
Loyers	2 231 180	2 462 949
Transport et communication	930 058	1 184 219
Services professionnels et administratifs	1 254 249	1 364 364
Fournitures et approvisionnements	469 509	323 164
Amortissement des immobilisations corporelles	368 201	555 189
	<u>20 573 724 \$</u>	<u>21 746 638 \$</u>

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

FONDS EN FIDÉICOMMIS (NOTE 3)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2017

1. CONSTITUTION ET OBJET

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

2. CONVENTIONS COMPTABLES

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

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

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

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

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

Avantages sociaux futurs

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

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2017, ces dépôts totalisaient 311 976 \$ (2016 : 352 227 \$).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

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

	2017	2016
Solde reporté au début de l'exercice	355 727 \$	(11 602) \$
Redevances de l'exercice	150 000	150 000
Services reçus au cours de l'exercice	(264 709) \$	217 329 \$
Solde reporté à la fin de l'exercice	241 018 \$	355 727 \$



9 LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2016-2017

LE MANDAT DE REPRÉSENTATION POUR L'AUDIENCE DEVANT LA RÉGIE DU LOGEMENT

Lemyre c. Vachet (C.Q., 2017-03-29), 2017 QCCQ 5168, SOQUIJ AZ-51392640.

Dans cette affaire, il s'agissait notamment de déterminer si la représentante du locateur était dûment autorisée à le représenter à l'audience conformément aux articles 72 et 74 de la Loi sur la Régie du logement.

Le Barreau du Québec, qui est intervenu au litige, alléguait que l'article 128.1 de la Loi sur le Barreau étant d'ordre public, le régisseur était contraint de s'assurer de la conformité du mandat de représentation avant la tenue de l'audition.

La Cour du Québec est plutôt d'avis qu'une interprétation aussi restrictive de l'article 74 LRL ne permettrait pas à la Régie du logement de remplir le mandat que le législateur lui a confié, c'est-à-dire de trancher les litiges mus entre un locateur et un locataire de manière rapide et efficace, ce qui comprend implicitement une certaine flexibilité procédurale. On retrouve d'ailleurs cette flexibilité procédurale dans l'article 10 du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement qui prévoit que la production à la Régie du logement peut être faite soit au moment du dépôt de la demande, à l'audience ou ultérieurement, et ce, même en révision de la décision.

Bien que la jurisprudence et la législation ne prévoient pas l'obligation formelle pour le régisseur de vérifier la validité et la conformité du mandat à l'audience, la Cour du Québec confirme que le régisseur peut vérifier ce fait. Cependant, s'il ne le fait pas, il appartient alors au locataire de soulever cette informalité ou l'irrégularité du mandat, le cas échéant.

Cette décision concerne également le devoir de secours et d'assistance du régisseur prévu à l'article 63 de la Loi sur la Régie du logement.

LE CALCUL DE LA COMPÉTENCE MONÉTAIRE DE LA RÉGIE DU LOGEMENT EN MATIÈRE D'ORDONNANCE D'EXÉCUTION EN NATURE

Di Spaldro c. Gestion Laberge (C.Q., 2017-02-10), 2017 QCCQ 2226, SOQUIJ AZ-51376429

La locataire présente un appel d'une décision de la Régie du logement qui décline compétence à l'endroit de sa demande contre son locateur (Gestion Laberge inc.) au motif qu'elle dépasse le seuil de compétence monétaire du tribunal de 70 000 \$ (à l'époque).

La demande initiale comporte plusieurs réclamations monétaires (dommages-intérêts et diminution de loyer) ainsi qu'une série d'ordonnances d'exécution en nature qui se concrétisent dans la réalisation de divers travaux dans le logement ou dans les aires communes de l'immeuble.

En première instance le débat porte essentiellement sur la valeur des ordonnances et leur impact sur la détermination de la compétence de la Régie telle qu'établie à l'article 28 (1) de la Loi sur la Régie du logement.

La Régie est d'avis qu'il faut tenir compte de la valeur des ordonnances d'exécution en nature à titre de « chose réclamée » au sens de l'article 28 (1) de la LRL et, conséquemment, elle considère que la valeur de l'ensemble des réclamations de la locataire, dont les dommages-intérêts et la diminution de loyer estimés

à 53 249,12 \$, dépasse *prima facie* la compétence juridictionnelle de la Régie du logement.

La locataire demande l'appel de cette décision devant la Cour du Québec. D'une part, celle-ci prétend que la Régie ne devait pas tenir compte de la valeur des ordonnances d'exécution en nature dans le calcul de sa compétence monétaire et, d'autre part, que l'évaluation de leur valeur monétaire (c.-à-d. les ordonnances) doit nécessairement reposer sur la base de « la valeur de l'intérêt du demandeur dans l'objet de la demande » et non pas sur la base de « la valeur de la chose réclamée ».

Bien que la Cour du Québec autorise l'appel, celle-ci en vient toutefois à la conclusion que l'article 28 de la LRL délimite clairement la compétence de la Régie en fonction de la valeur de la demande et ce, indépendamment de la nature du droit réclamé (qu'il s'agisse d'une somme d'argent, d'une chose réclamée ou d'un autre type de demande). Elle confirme par le fait même la décision de première instance de la Régie qui envisage les ordonnances comme une « chose réclamée », leur attribue une valeur monétaire et conclut que le montant total des réclamations de la locataire dépasse le seuil de sa compétence monétaire.

COMPÉTENCE DE LA RÉGIE DU LOGEMENT EN MATIÈRE DE LOCATION D'UNE CHAMBRE SITUÉE DANS UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

9160-0320 Québec inc. c. Brunet (C.S., 2016-10-27), 2016 QCCS 5138, SOQUIJ AZ-51336328

La question qui se pose devant la Cour supérieure est de déterminer si la Régie du logement est le tribunal compétent pour entendre et trancher le litige découlant de la location d'une chambre située dans un établissement hôtelier au regard des articles 28 de la Loi sur la Régie du logement et 1892 du Code civil du Québec.

La Cour s'interroge d'abord sur la notion d'établissement hôtelier qui est définie au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique comme étant un endroit où sont offerts des services hôteliers et de l'hébergement (en chambres, suites ou appartements)

de manière temporaire ou provisoire sur une période n'excédant pas 31 jours.

Bien que le locateur détienne une attestation de classification à titre d'établissement hôtelier délivrée par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, la preuve démontre toutefois que, dans le cadre de ces opérations, celui-ci offre à la fois un hébergement ou des séjours qui demeurent temporaires ou ponctuels pour une clientèle constituée de visiteurs, mais également la location d'unités qui servent de domicile ou de résidence habituelle à une clientèle qualifiée de résidents.

En l'espèce, M. Brunet loue et occupe l'unité 226 depuis 2000, soit antérieurement à l'acquisition de l'immeuble par le locateur en 2005. Il est démontré que l'intention de M. Brunet et la réalité, tant au moment de la conclusion du bail que durant les 15 années qui suivent, étaient d'y établir son domicile à long terme autrement dit d'en faire son logement. La Cour considère que, de par son usage et sa description, l'unité 226 est bel et bien un logement au sens de l'article 1892 C.c.Q.

De l'avis de la Cour, le fait que le logement soit situé physiquement dans un établissement qui offre également ses chambres ou unités pour un hébergement hôtelier ne doit pas avoir pour effet d'exclure la compétence de la Régie en vertu de l'article 1892 al. 3 (3) C.c.Q.; le législateur n'a certainement pas souhaité que, par une interprétation littérale de cet article, le locataire d'un logement, qui en a tous les attributs, soit privé de son droit au maintien dans les lieux et tout ce qui en découle.

La Cour conclut donc que les parties sont liées par un bail de logement qui relève de la compétence exclusive de la Régie du logement et renvoie le dossier devant cette dernière.

LA LOCATION DE CHAMBRES À DES TOURISTES POUR UN SÉJOUR TEMPORAIRE (AIRBNB)

Côté c. Pilon, (R.D.L., 2016-05-27 (décision rectifiée le 2016-06-06), 2016 QCRDL 18913, SOQUIJ AZ-51293507

La Régie du logement est saisie d'une demande en dommages-intérêts et résiliation de bail au motif que le locataire sous-loue illégalement son logement.

En l'espèce, le locataire n'occupe à peu près pas le logement depuis 2013. Ce dernier procède plutôt à la location de chambres en publiant régulièrement des annonces sur le site de location temporaire Airbnb et sur Kijiji. Une boîte codée contenant la clé a été installée à la porte du logement par le locataire afin d'en faciliter l'accès. Les témoignages d'autres locataires font état de plusieurs visiteurs parlant différentes langues et dont le séjour est de courte durée.

La police d'assurance de la locatrice a d'ailleurs été résiliée, puisque son assureur considérait que l'utilisation des lieux telle que décrite représentait une aggravation du risque. La locatrice a dû se réassurer auprès d'un assureur spécialisé entraînant ainsi une augmentation substantielle du montant de sa prime de 987 \$ à 4 683 \$.

La Régie s'interroge, d'une part, à savoir si le locataire sous-loue illégalement le logement ou s'il en a changé la destination. D'autre part, elle se demande si la locatrice a droit à la résiliation du bail et aux dommages-intérêts.

La Régie en vient à la conclusion que le locataire a changé la destination de son logement en cours de bail considérant la présence d'une activité (en l'occurrence lucrative) qui a pour effet d'augmenter le risque d'assurance de la locatrice (préjudice sérieux). Il est précisé que cet article n'exige toutefois pas un caractère permanent au changement d'affectation. La sous-location est, quant à elle, écartée puisqu'il n'a pas été démontré qu'il y a eu entente entre les parties (le locataire et le sous-locataire) pour occuper le logement avec, en contrepartie, un loyer.

Malgré le changement de destination des lieux loués, la Régie affirme conserver sa compétence pour trancher ce litige. Celle-ci ordonne la résiliation du bail et condamne le locataire à payer à la locatrice la somme de 5 695,90 \$ à titre de dommages-intérêts matériels et moraux.

LE DROIT À RÉSILIATION DU BAIL D'UNE PERSONNE ÂGÉE EN RAISON DE SON ADMISSION DANS UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS MALGRÉ L'ABSENCE DE SERVICES ADDITIONNELS (ART. 1974 C.c.Q.)

9189-2042 Québec inc. c. Bélisle (R.D.L., 2016-09-13), 2016 QCRDL 30980, SOQUIJ AZ-51323296

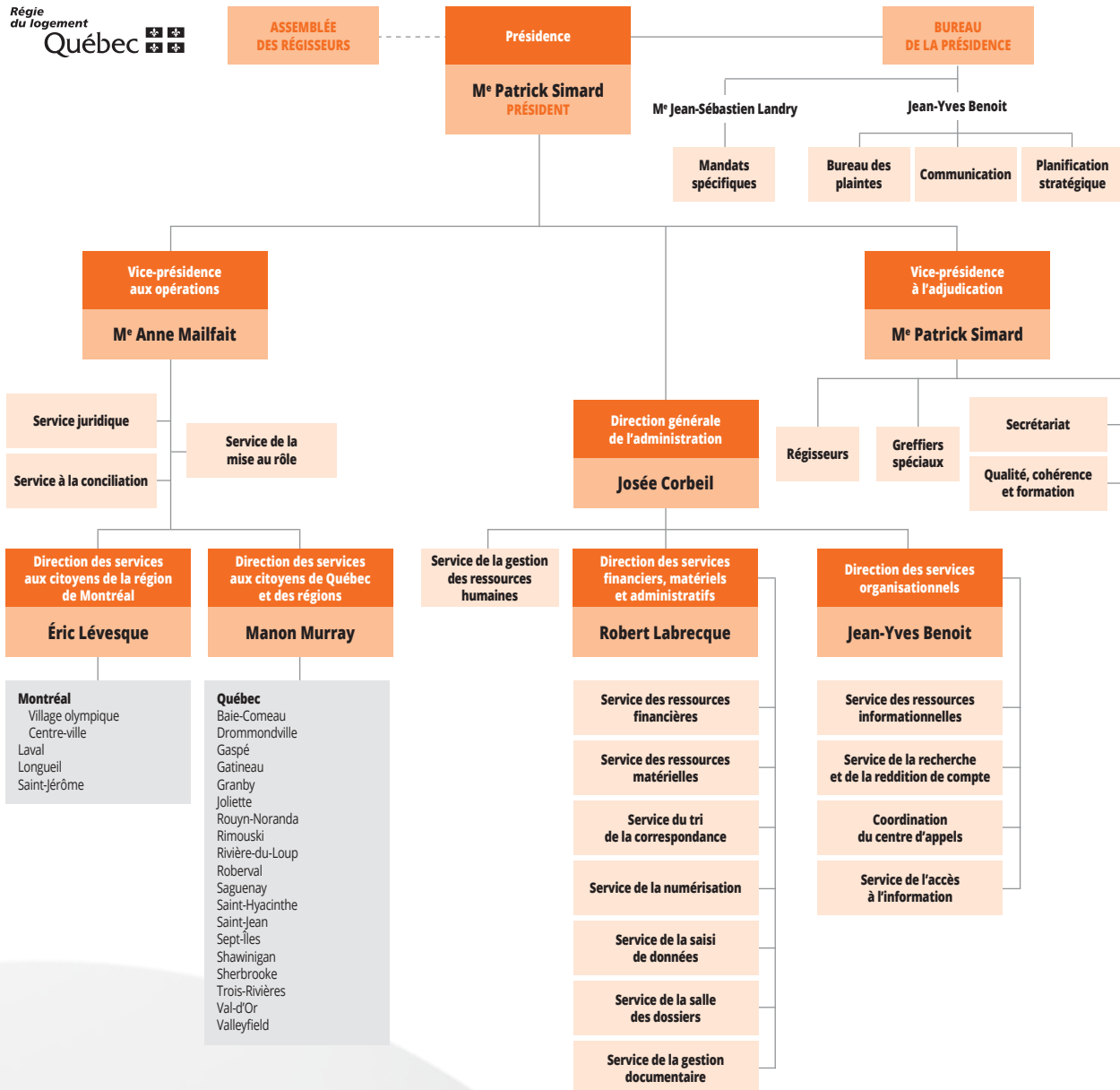
Dans cette affaire, la Régie du logement doit déterminer si une personne âgée peut résilier son bail pour déménager d'une résidence privée pour aînés à une autre résidence similaire si cela n'est pas justifié par l'obtention de services additionnels dans cette nouvelle résidence.

La Régie répond par l'affirmative à cette question en appliquant la jurisprudence existante sous l'ancien article 1974 C.c.Q., lequel indiquait qu'une personne âgée pouvait résilier son bail si elle était admise dans un foyer d'hébergement. Le silence de la Loi sur la notion de foyer d'hébergement a donné lieu à plusieurs interprétations doctrinales ou jurisprudentielles.

La Régie affirme que, par la modification de l'article 1974 C.c.Q., le législateur est simplement venu préciser les critères que devait respecter un lieu d'hébergement pour être considéré comme un lieu admissible au sens de cet article. En aucun cas, le nouvel article n'a pour effet d'ajouter des limitations ou des contraintes pour la personne âgée. Autrement dit, l'article 1974 C.c.Q. ne prévoit pas que, pour résilier son bail, la personne âgée doive démontrer qu'elle ne bénéficie pas des services requis dans la première résidence où elle avait déjà été admise.

ANNEXE I

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT



ANNEXE II

APPLICATION DU RÈGLEMENT SUR LES CRITÈRES DE FIXATION DE LOYER

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

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

Tableau 34 : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2017

COMPOSANTES DU LOYER	2017	ATTENTION : Ces pourcentages applicables pour le calcul des augmentations des loyers en 2017 ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.
Électricité	1,0 %	
Gaz	- 4,6 %	
Mazout et autres sources d'énergie	- 17,1 %	
Frais d'entretien	2,4 %	
Frais de service	0,9 %	
Frais de gestion	0,8 %	
Revenu net	0,4 %	
Dépenses d'immobilisation	2,4 %	

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

De 2012 à 2016, la Régie du logement a accordé une moyenne de 3 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été portés au tribunal, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau 35 : Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2012 à 2016

ANNÉE	SANS DÉPENSE D'IMMOBILISATION					ENSEMBLE DES CAS AVEC DÉPENSES D'IMMOBILISATION	Nbre DE DÉCISIONS	TAUX D'INFLATION
	LOGEMENT CHAUFFÉ			LOGEMENT NON CHAUFFÉ	ENSEMBLE DES CAS			
	ÉLECTRICITÉ	GAZ	MAZOUT					
2012	1,5 %	0,9 %	5,2 %	1,8 %	1,8 %	3,0 %	2 191	2,1 %
2013	2,0 %	1,1 %	2,7 %	2,0 %	1,8 %	3,1 %	2 073	0,8 %
2014	1,8 %	1,7 %	1,4 %	2,0 %	1,9 %	2,9 %	2 329	1,4 %
2015	1,6 %	2,7 %	2,3 %	1,8 %	2,2 %	3,7 %	2 516	1,1 %
2016	1,6 %	1,2 %	- 1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,5 %	802	0,7 %

Note : Les années correspondent à la période de référence pour le calcul de l'augmentation de loyer et non à l'année où le calcul a été effectué. Les pourcentages accordés tiennent compte de l'ensemble des composantes du loyer, y compris les taxes (municipales et scolaires) et les assurances. Toutefois, les résultats sans dépenses d'immobilisation ne tiennent pas compte des dépenses majeures attribuées à l'immeuble ou au logement concerné. Le nombre de décisions correspond au nombre de calculs qui ont servi à déterminer les augmentations moyennes de loyer accordées pour chacune des années de référence.

Pour faciliter une entente sur l'augmentation de loyer, la Régie rend accessible un outil de calcul sur son site Web (www.rdl.gouv.qc.ca). Outre ce formulaire numérique, on peut imprimer à partir du site Web une version PDF du formulaire. Ces outils de calcul simplifiés permettent d'établir l'augmentation du loyer, en tenant compte de la variation des taxes municipales et scolaires, des assurances, des améliorations majeures, ainsi que de l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble. Le formulaire est également disponible en version papier dans les 25 bureaux et 3 points de service de la Régie.

Contrairement aux années antérieures, la Régie du logement a décidé de ne pas diffuser les estimations moyennes d'augmentation de base dans son communiqué publié le 20 janvier 2017. La Régie a plutôt mis l'accent sur l'utilisation des outils de calcul mis à la disposition des locateurs et locataires afin qu'ils puissent s'entendre sur une augmentation de loyer que chacun considère comme satisfaisante. Les exercices de communication antérieurs ont démontré que l'estimation moyenne des augmentations de loyer était mal comprise et trop souvent interprétée comme des recommandations de la Régie, malgré tous les avertissements que la Régie publiait à cet égard.

La Régie du logement n'a pas d'obligation légale ou réglementaire de diffuser des estimations moyennes d'augmentation de loyer. Elle a par contre l'obligation de publier les pourcentages applicables au calcul de fixation de loyer, conformément au Règlement sur les critères de fixation de loyer.

Le 9 février 2017, la Régie du logement a cependant mis en ligne sur son site Web un exemple supplémentaire de calcul pour la fixation de loyer 2017 en réponse à une très forte réaction des associations de locataires qui ont dénoncé le fait que la Régie du logement n'avait pas publié les estimations moyennes d'augmentation de loyer.

Tableau 36 : Exemple de calcul d'augmentation de loyer pour 2017

EXEMPLE DE CALCUL LOYER MENSUEL AVANT LE CALCUL : 800 \$						
Type de logement	Estimation moyenne d'augmentation de base en %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'augmentation de base	Estimation moyenne d'augmentation de base avec ajout d'une hausse de taxes municipales Exemple : une augmentation de taxes municipales de 5 %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'augmentation des taxes municipales	Nouveau loyer mensuel après le calcul de travaux majeurs Exemple : 5 000 \$ investis dans le logement uniquement (2,4 % = 2,00 \$ par tranche de 1 000 \$ donc ajout de 10 \$)	Pourcentage d'augmentation après le calcul des taxes et des travaux majeurs
Logement non chauffé	0,6 %	805 \$	1,3 %	810 \$	820 \$	2,5 %
Logement chauffé						
à l'électricité	0,6 %	805 \$	1,3 %	810 \$	820 \$	2,5 %
au gaz	0,1 %	801 \$	0,8 %	806 \$	816 \$	2,1 %
au mazout	- 2,0 %	784 \$	- 1,3 %	790 \$	800 \$	0,0 %



ANNEXE III

ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2016-2017

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

Tableau 37 : Explication des catégories de mise au rôle

CAUSES CIVILES URGENTES	Demandes concernant l'expulsion du locataire, la cession du bail ou les ordonnances d'exécution ¹⁰ des obligations d'une partie au bail. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction, notamment, d'un locataire âgé de 60 ans ou plus. Causes impliquant des risques pour la santé ou la sécurité des occupants.
CAUSES CIVILES PRIORITAIRES	Demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer.
CAUSES CIVILES GÉNÉRALES	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (p. 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 ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

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

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

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

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

Tableau 38 : Demandes introduites et relancées

CATÉGORIE	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fixation et révision	5 664	5 456	4 165
Non-paiement	40 905	41 027	41 020
Causes civiles	20 617	20 713	21 199
Causes relancées*	2 635	-	-
TOTAL	69 821	67 196	66 384
Variation en pourcentage	- 3,7 %	- 3,8 %	- 1,2 %

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

* Depuis 2015-2016, les causes relancées sont incluses dans le total de chaque catégorie.

Tableau 39 : Demandes introduites et relancées – Fixation

FIXATION	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Causes introduites par les propriétaires	5 428	5 249	3 967
Causes introduites par les locataires	115	104	92
Causes relancées*	-	24	26
TOTAL	5 543	5 377	4 085
Variation en pourcentage	9,6 %	- 3,0 %	- 24,0 %

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

Tableau 40 : Demandes introduites et relancées – Révision

RÉVISION	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Causes introduites par les propriétaires	87	35	33
Causes introduites par les locataires	34	44	47
Causes relancées*	-	0	0
TOTAL	121	79	80
Variation en pourcentage	57,1 %	- 34,7 %	1,3 %

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

Tableau 41 : Demandes introduites et relancées – Non-paiement du loyer

NON-PAIEMENT DU LOYER	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Recouvrement-résiliation	35 536	33 201	32 110
Résiliation pour retards fréquents	5 369	5 950	7 150
Causes relancées*	-	1 876	1 760
TOTAL	40 905	41 027	41 020
Variation en pourcentage	- 6,3 %	0,3 %	0,0 %

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

Tableau 42 : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

CAUSES CIVILES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
CAUSES INTRODUITES PAR LES PROPRIÉTAIRES	12 477	12 559	12 565
Demandes liées au déguerpissement	2 964	3 211	3 182
Résiliation de bail pour autre motif	3 739	3 700	3 945
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 574	1 537	1 325
Rétractation d'une décision	489	460	484
Reprise du logement	850	763	807
Dommages-intérêts	866	797	758
Expulsion après échéance du bail	348	336	311
Ordonnances	343	337	366
Autorisation de convertir en copropriété divise	141	148	126
Aliénation d'un ensemble immobilier	9	9	7
Recours propres aux logements à loyer modique	9	21	9
Travaux majeurs (autorisation)	29	23	33
Autres recours	1 116	1 217	1 212
Causes introduites par les locataires	8 140	7 533	8 052
Résiliation de bail	782	842	783
Diminution de loyer	1 775	1 224	1 250
Dommages punitifs	450	521	543
Autres dommages-intérêts	894	826	826
Rétractation d'une décision	1 945	1 807	2 140
Autorisation de déposer le loyer	128	135	160
Restitution d'une somme due	141	162	202
Ordonnances	368	288	345
Recours entre colocataires	78	96	90
Recours propres aux logements à loyer modique	48	70	93
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	35	46	32
Autres recours	1 496	1 516	1 588
Causes relancées*	-	621	582
TOTAL	20 617	20 713	21 199
Variation en pourcentage	- 2,9 %	0,5 %	2,3 %

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

Tableau 43 : Audiences tenues

AUDIENCES TENUES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fixation	4 683	3 943	4 453
Révision	158	66	121
Non-paiement	43 096	42 672	40 676
Causes civiles	23 377	26 513	25 938
TOTAL	71 314	73 194	71 188

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

Tableau 44 : Délais moyens pour la tenue d'une première audience

TYPE DE CAUSE		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fixation et révision	Semaines	28,9	29,8	39,5
	Mois	6,6	6,9	9,1
Non-paiement	Semaines	6,2	6,3	6,9
	Mois	1,4	1,4	1,6
Causes civiles urgentes	Semaines	9,7	7,7	7,3
	Mois	2,2	1,8	1,7
Causes civiles prioritaires	Semaines	72,1	71,2	67,1
	Mois	16,6	16,4	15,4
Causes civiles générales	Semaines	88,1	90,6	83,4
	Mois	20,3	20,9	19,2
Toutes causes confondues	Mois	4,7	5,7	5,5

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

Tableau 45 : Délais moyens du traitement total d'un dossier (en mois)

CATÉGORIE	2014-2015	2015-016	2016-2017
Fixation et révision	9,0	8,8	12,8
Non-paiement	2,8	2,9	3,0
Causes civiles	19,4	20,1	20,3
Toutes les catégories de causes confondues	7,0	7,7	8,4

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

Tableau 46 : Nombre de demandes en attente

CATÉGORIE	31 MARS 2015	31 MARS 2016	31 MARS 2017
Fixation et révision	3 549	4 058	4 016
Non-paiement	7 528	6 583	6 617
Causes civiles	26 834	24 368	22 589
TOTAL	37 911	35 009	33 222

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

Tableau 47 : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

DEMANDES EN ATTENTE – FIXATION ET RÉVISION	31 MARS 2015	31 MARS 2016	31 MARS 2017
Moins de 1 an	2 719	2 963	2 794
De 1 à 2 ans	596	733	880
Plus de 2 ans	234	362	342
TOTAL	3 549	4 058	4 016

Tableau 48 : Nombre de demandes en attente – Non-paiement

DEMANDES EN ATTENTE – NON-PAIEMENT	31 MARS 2015	31 MARS 2016	31 MARS 2017
Moins de 1 an	6 825	6 172	6 409
De 1 à 2 ans	620	317	202
Plus de 2 ans	83	94	6
TOTAL	7 528	6 583	6 617

Tableau 49 : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

DEMANDES EN ATTENTE – CAUSES CIVILES	31 MARS 2015	31 MARS 2016	31 MARS 2017	VARIATION
Moins de 1 an	14 778	14 975	14 757	- 1,5 %
De 1 à 2 ans	9 892	7 550	7 348	- 2,7 %
Plus de 2 ans	2 164	1 843	484	- 73,7 %
TOTAL	26 834	24 368	22 589	- 7,3 %

Tableau 50 : Taux de variation de l'inventaire

TAUX DE VARIATION DE L'INVENTAIRE	2014-2015	2015-2016	2016-2017
	99,9 %	104,3 %	104,3 %

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

Tableau 51 : Conclusion des audiences

TYPE DE CONCLUSION	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Délibérés ou décisions sur le banc	44 697	44 843	43 832
Ententes à l'audience	2 649	2 676	2 653
Désistements à l'audience	3 065	3 243	2 962
Suspensions à l'audience	92	71	85
Remises	10 199	11 531	10 670
Ajournements	2 732	2 317	2 988
Causes rayées	6 844	7 512	7 025
Remises <i>sine die</i>	1 036	1 001	973
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	71 314	73 194	71 188
Pourcentage de remises et d'ajournements	18,1 %	18,9 %	19,2 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,7 %	3,7 %	3,7 %
Désistements avant audience	9 195	9 718	9 588
Ententes avant audience	857	672	601
Demandes suspendues	1 226	1 116	1 109
Jugements ou décisions rendus	8	17	7
TOTAL – Demandes traitées avant audience	11 286	11 523	11 305

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



Tableau 52 : Nombre de décisions rendues

TYPE DE CAUSE	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fixation	2 467	2 231	2 516
Révision	97	87	95
Non-paiement	28 812	27 573	26 861
Causes civiles	14 508	15 371	16 054
TOTAL	45 884	45 262	45 526

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

Tableau 53 : Délais moyens pour rendre une décision (en jours civils)

TYPE DE CAUSE	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fixation et révision	34	39	56
Non-paiement	10	11	10
Causes civiles	26	26	24

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

Tableau 54 : Nombre de demandes réglées en conciliation

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Demandes réglées en conciliation	290	82	87
Variation en pourcentage	166 %	- 72 %	6 %

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

ACTIVITÉS D'INFORMATION

Tableau 55 : Nombre de réponses par type de canal

CANAL	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Téléphone	534 787	576 897	641 902
Site Web	2 310 510	2 475 607	ND
Entrevues et visites à l'accueil	147 779	143 011	139 545
TOTAL	2 993 076	3 195 515	ND

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

Tableau 56 : Nombre d'appels traités par téléphone

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Préposés de la Régie du logement	315 689	265 805	238 856
Préposés de Services Québec	10 713	12 932	12 718
Système de réponse vocale interactive	208 385	298 160	390 328
TOTAL	534 787	576 897	641 902

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

Tableau 57 : Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne

DÉLAIS MOYENS	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Attente pour une entrevue (en minutes)	8	8	7
Durée d'une entrevue (en minutes)	20	18	19

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

ANNEXE IV

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

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

- Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1)
  - Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991)
  - Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12)
  - Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
  - Charte de la langue française (chapitre C-11)
  - Code de procédure civile (chapitre C-25.01)
  - Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37)
  - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1)
  - Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1)
  - Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
  - Loi sur le Barreau (chapitre B-1)
  - Loi sur la justice administrative (chapitre J-3)
  - Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2)
  - Loi sur le tabac (chapitre L-6.2)
  - Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8)
  - Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (chapitre S-8, r. 1)
  - Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (chapitre S-8, r. 3)
  - Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1)
  - Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1, r. 1)
  - Code de sécurité (chapitre B-1.1, r. 3)
  - Règlements municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
  - Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1)
  - Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (chapitre F-3.1.1, r. 3)
  - Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)
  - Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (chapitre S-4.2, r. 5.01)
  - Loi d'interprétation (chapitre I-16)
- Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1)**
- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (chapitre R-8.1, r. 1)
  - Règlement sur les critères de fixation de loyer (chapitre R-8.1, r. 2)
  - Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (chapitre R-8.1, r. 3)
  - Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (chapitre R-8.1, r. 4)
  - Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (chapitre R-8.1, r. 5)
  - Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (chapitre R-8.1, r. 5.1)
  - Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (chapitre R-8.1, r. 6)

ANNEXE V

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN POSTE AU 31 MARS 2017

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

PRÉSIDENCE
Morin, Anne
VICE-PRÉSIDENCE
Mailfait, Anne
GREFFIERS SPÉCIAUX
Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Dorais, Sophie
Hébert, Isabelle
Landry, Jean-Sébastien
Marchand, Édith
Memmi, Jennifer

* Membre du Bureau de révision

ANNEXE VI

Liste des bureaux de la Régie du logement

BAIE-COMEAU

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

DRUMMONDVILLE

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

GASPÉ

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

GATINEAU

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

GRANBY

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

JOLIETTE

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

LAVAL

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

LONGUEUIL

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

MONTREAL - Centre-ville

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

MONTREAL - Village olympique

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

QUEBEC

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

RIMOUSKI

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

RIVIERE-DU-LOUP

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

ROBERVAL

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

ROUYN-NORANDA

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

SAGUENAY

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

SAINT-HYACINTHE

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

SAINT-JEAN

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

SAINT-JEROME

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

SEPT-ÎLES

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

SHAWINIGAN

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

SHERBROOKE

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

TROIS-RIVIERES

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

VAL-D'OR

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

VALLEYFIELD

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

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

LES AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

MATANE

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

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

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

THETFORD MINES

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

SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

www.rdl.gouv.qc.ca

ADRESSE POSTALE

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

Seule cette adresse doit être utilisée pour envoyer du courrier.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

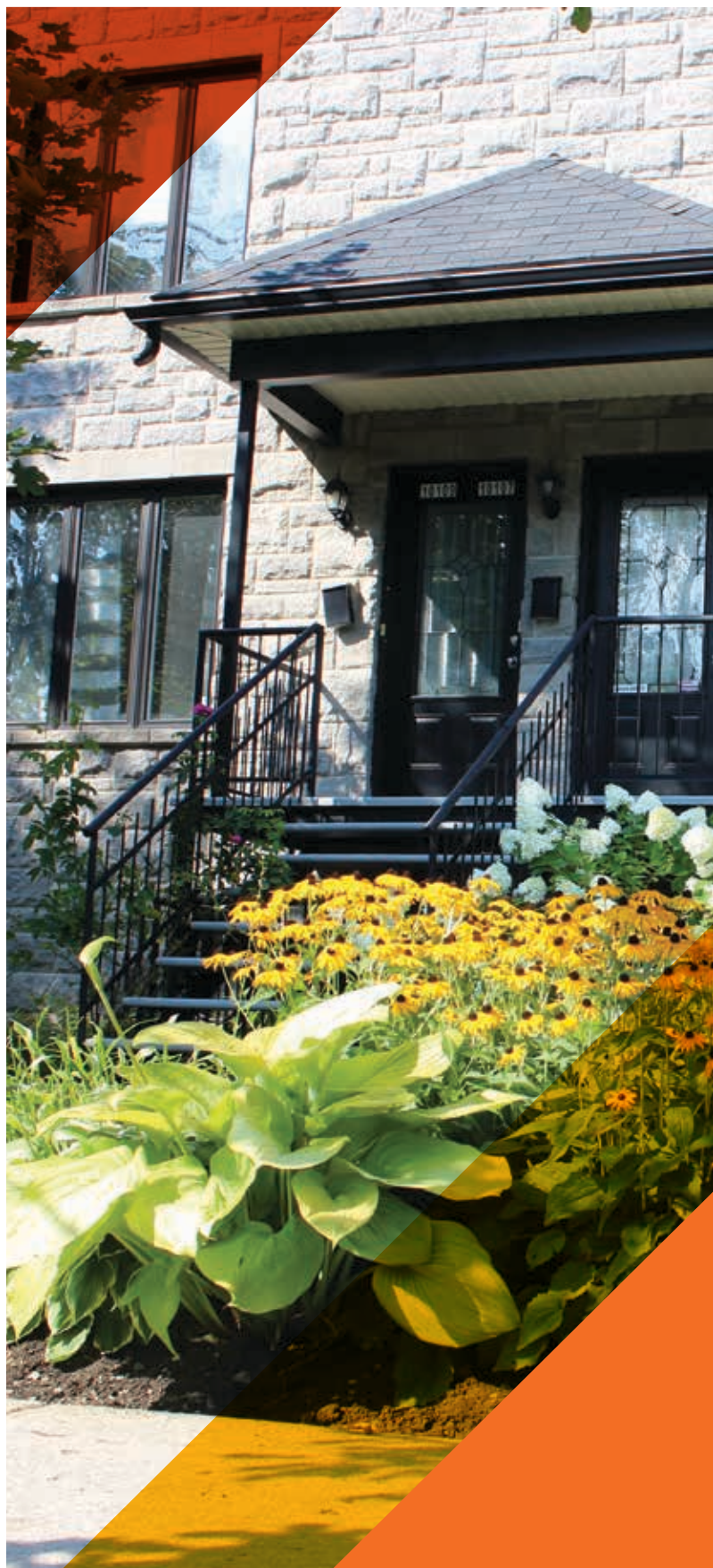
Montréal, Laval et Longueuil :
514 873-BAIL (2245)

Autres régions :
1 800 683-BAIL (2245)

NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR

Montréal, Laval et Longueuil :
514 864-8077

Autres régions :
1 877 907-8077



ANNEXE VII

CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant

en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

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

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la *Loi sur la Régie du logement* (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 VIII

CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

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

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

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

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

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1. le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;
2. le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

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

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

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

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

