



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mercredi 9 novembre 2016 — Vol. 44 N° 38

Audition de la Régie du logement concernant sa gestion administrative et ses engagements financiers et en suivi du chapitre 4 du rapport du Vérificateur général du printemps 2016 intitulé *Régie du logement : traitement des demandes*

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 9 novembre 2016 — Vol. 44 N° 38

Table des matières

Exposé de la Vérificatrice générale, Mme Guylaine Leclerc	1
Exposé de la présidente de la Régie du logement, Mme Anne Morin	2
Discussion générale	3
Document déposé	22
Document déposé	25

Autres intervenants

M. Sylvain Gaudreault, président

M. Jean-Denis Girard

M. Guy Ouellette

M. Martin Ouellet

M. Mario Laframboise

M. Pierre Giguère

* M. Denis Lacroix, bureau du Vérificateur général

* Mme Diane Mayrand, Régie du logement

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 9 novembre 2016 — Vol. 44 N° 38

Audition de la Régie du logement concernant sa gestion administrative et ses engagements financiers et en suivi du chapitre 4 du rapport du Vérificateur général du printemps 2016 intitulé *Régie du logement : traitement des demandes*

(Quinze heures cinq minutes)

Le Président (M. Gaudreault) : Alors, on va débiter nos travaux. J'ai constaté le quorum. Je déclare la séance de la Commission de l'administration publique ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs cellulaires, s'il vous plaît.

Nous sommes réunis pour procéder à l'audition de la Régie du logement concernant la gestion administrative et les engagements financiers et également le suivi du chapitre 4 du rapport du Vérificateur général du Québec du printemps 2016 intitulé *Régie du logement : traitement des demandes*.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements ou des membres temporaires?

Le Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Caire (La Peltrie) est remplacé par M. Laframboise (Blainville).

Le Président (M. Gaudreault) : Parfait, merci. Et on m'a indiqué que le député de Sainte-Rose se joindrait peut-être à nos travaux. Et, vu qu'il n'avait pas entamé le début des travaux, j'ai besoin du consentement pour que le député de Sainte-Rose soit membre de la commission pour aujourd'hui.

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Gaudreault) : Consentement? Parfait, merci. Alors, on va débiter par l'exposé de la Vérificatrice générale du Québec, ensuite on va entendre l'exposé de la Régie du logement, 10 minutes à peu près par exposé. Le reste de la séance va être consacré aux échanges avec les membres de la commission. Et le temps est partagé entre les groupes parlementaires qui forment le gouvernement et les députés de l'opposition, puis on y va en alternance, par blocs de 10 minutes, gouvernement, opposition, etc.

Alors, Mme la Vérificatrice générale, je vous demande de nous faire un résumé de vos observations et nous présenter les gens qui vous accompagnent.

Exposé de la Vérificatrice générale, Mme Guylaine Leclerc

Mme Leclerc (Guylaine) : Très bien. Alors, M. le Président, MM. les membres de la commission, Mme la présidente de la Régie du logement, c'est avec intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique. Tout d'abord, permettez-moi de vous présenter les personnes qui m'accompagnent : M. Alain Fortin, directeur principal; M. Denis Lacroix, directeur de vérification; et Mme Sylvie Lessard, chargée de projet.

Au Québec, la Régie du logement est le seul tribunal compétent dans le domaine du logement locatif résidentiel. Elle entend toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la valeur est inférieure à 85 000 \$. En 2014-2015, près de 70 000 demandes y ont été déposées. Voici les principaux constats que nous avons formulés lors de nos travaux.

D'abord, nous nous sommes penchés sur la performance de la régie. Nous avons analysé des indicateurs relatifs aux critères de célérité et d'efficacité. Il ressort de ces travaux que la régie n'a pas en place des procédures pour minimiser les délais de traitement. En effet, au 31 mars 2015, les demandes figurant dans l'inventaire s'élevaient à près de 40 000, ce qui représente 57 % des demandes déposées en 2014-2015. Un tel nombre influence la célérité et l'accessibilité du tribunal. Bien que la régie désire que les demandes soient traitées avec célérité, elle ne calcule pas le délai de traitement total par demande. Pourtant, il est important pour le locateur et le locataire de connaître le délai qu'il y a entre le dépôt d'une demande et la décision rendue par la régie. Le délai moyen, lui, a été évalué à environ sept mois en 2014-2015, comparativement à six mois en 2010-2011.

Cela nous amène au traitement des demandes. Nous avons examiné notamment la mise au rôle, les remises d'audience et la conciliation. La mise au rôle, c'est le processus par lequel on détermine la date, l'heure et la durée de l'audience d'une cause. À la régie, ce processus ne permet pas une utilisation optimale du temps d'audience. Pour la période visée par nos travaux, la durée moyenne des 17 400 séances d'audience a été de 125 minutes, alors que le temps disponible des régisseurs était de 180 minutes. Ainsi, 31 % du temps des régisseurs n'a pas été utilisé à l'audition des causes.

Quant aux remises d'audience, la régie n'a pas instauré de moyens afin de minimiser les effets des remises. L'un de ces moyens pourrait être l'amélioration du délai d'envoi des avis de convocation des parties. Pour la période analysée, l'avis de convocation a été envoyé en moyenne 29 jours civils avant la date de l'audience. Si l'on soustrait les sept jours nécessaires pour l'expédition et la réception du courrier, cela laisse peu de temps aux parties pour préparer leurs audiences.

Le processus de conciliation qui permet de régler un litige par une entente à l'amiable plutôt que par une décision est peu utilisé. Les efforts de la régie pour l'adopter comme une solution susceptible de donner suite aux demandes qui lui sont adressées sont insuffisants. Elle n'a pas défini le cadre opérationnel ni déterminé les causes pour lesquelles il serait possible de recourir à la conciliation.

Autre point, l'encadrement. La régie n'a pas clairement défini de règles pour encadrer la mise au rôle, notamment la disponibilité au travail, la gestion des absences, le processus de mise au rôle lui-même et l'établissement de barèmes sur le niveau de convocation. De plus, elle a mis en place une banque de temps non conforme à la réglementation. Au 30 novembre 2015, 882 jours y étaient accumulés, ce qui représente plus de 500 000 \$. Par ailleurs, l'information de gestion produite par la régie est insuffisante pour déterminer quels éléments nécessitent des améliorations. La reddition de comptes, elle, ne permet pas de bien évaluer sa performance quant au traitement des demandes.

En terminant, j'aimerais à souligner l'excellente collaboration des représentants de la régie. Je tiens à assurer les membres de la Commission de l'administration publique qu'ils peuvent compter sur mon entière collaboration.

• (15 h 10) •

Le Président (M. Gaudreault) : Merci infiniment. Alors, Mme Morin, du côté de la Régie du logement.

Exposé de la présidente de la Régie du logement, Mme Anne Morin

Mme Morin (Anne) : Merci, M. le Président. Messieurs, madame, membres de la commission, Mme la Vérificatrice générale du Québec et chers collègues, je vous remercie de me donner l'occasion aujourd'hui de vous présenter les actions que nous allons mener pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Permettez-moi, en premier, de vous présenter les personnes qui m'accompagnent aujourd'hui : à ma gauche, Me Anne Mailfait, vice-présidente aux activités du tribunal; à ma droite, Mme Diane Mayrand, directrice générale de l'administration; à sa droite, M. Jean-Yves Benoit, directeur des services organisationnels; et enfin, derrière, M. Robert Labrecque, qui est directeur des services financiers, matériels et administratifs.

La Régie du logement est l'un des tribunaux administratifs les plus achalandés au Canada, comme en témoignent ces quelques chiffres pour l'année 2015-2016. Plus de 67 000 demandes ont été introduites, plus de 73 000 audiences ont été tenues, plus de 45 000 décisions ont été rendues, plus d'un demi-million d'appels ont reçu une réponse, plus de 143 000 entrevues et visites à l'accueil, à nos bureaux, ont été enregistrées, et finalement près de 2 500 000 consultations du site Web ont été recensées.

Cette très forte affluence s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie du logement et par la compétence qui lui a été conférée. Malgré un tel volume d'activité, la régie a connu une diminution d'effectif de 15 % entre 2001 et 2016. Cette perte a principalement affecté le secteur de l'information déployé dans nos 25 bureaux et trois points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Par ailleurs, en termes de budget, en 1994-1995, la Régie du logement avait dépensé 15 233 000 \$. Or, un tel budget en 1994-1995 équivalait à une somme supérieure à ce que la Régie du logement a réellement dépensé au cours du dernier exercice financier, soit un montant de 21 746 638 \$. Autrement dit, en quelque 22 ans, le budget de la régie n'a pas évolué. Il a même régressé.

Le bureau du Vérificateur général du Québec a remis un rapport le 25 mai 2016 visant l'optimisation des ressources et portant sur le traitement des demandes devant le tribunal. Vous le constaterez, de nombreux défis nous attendent. Afin de donner suite aux recommandations formulées, la régie a élaboré un plan d'action dont voici les grandes lignes.

Nous allons mettre en place des mécanismes pour que certains recours puissent être entendus sur dossier afin de répondre aux objectifs de célérité et d'accessibilité qui doivent prévaloir devant notre tribunal. Nous allons également mettre en place de nouvelles règles de fermeture de dossier. Nous allons aussi élaborer un nouvel indicateur de gestion pour calculer le délai de traitement total par demande.

Nous allons mettre en place une cour de pratique. L'instauration de cette cour permettra la mise au rôle de dossiers complets et un meilleur contrôle des aléas procéduraux. Nous allons élaborer les règles et un processus encadrant la mise au rôle. Nous allons ajouter aux données actuelles de gestion les durées de rôle d'audience planifiées, ce qui permettra de comparer ce qui est planifié à ce qui est réellement observé. Nous allons également mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité de la mise au rôle. Nous allons instaurer des règles pour encadrer les demandes et les actes de procédure déposés de façon tardive. Nous allons requérir des parties d'informer le tribunal de certains changements affectant l'information pertinente à la mise au rôle. La mise au rôle de dossiers contenant la preuve de signification, des documents essentiels à la preuve et l'intention du défendeur de contester ou non permettra une meilleure évaluation du temps d'audience requis.

Nous allons expédier les avis de convocation à l'intérieur d'un délai minimal de 60 jours. Cette action permettra de mieux tenir compte des remises, désistements, ententes, en permettant d'effectuer en temps opportun des ajouts dans les séances d'audience déjà planifiées. Ce délai minimal exclura notamment les causes de non-paiement et les causes civiles urgentes.

Nous allons définir un cadre opérationnel pour le service de conciliation. L'amélioration de ce service contribuera à diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes. Nous ferons en sorte que les parties soient obligées, dans certaines circonstances et à certaines conditions, à utiliser le service de conciliation. Nous allons également confier la tenue des séances de conciliation à des employés de niveau professionnel. Actuellement, seuls les régisseurs dirigent ces séances de conciliation. L'assignation de cette responsabilité à des employés de niveau professionnel, comme cela se fait dans d'autres tribunaux, permettra donc de libérer du temps de régisseurs. Cette action implique évidemment l'embauche d'employés de niveau professionnel.

Plusieurs des mesures prévues nécessiteront des modifications législatives. Elles ne pourront donc être mises en place qu'après leur adoption. Dans cette attente, la régie continuera à améliorer la mise au rôle afin d'optimiser le temps d'audience. La régie effectuera donc une analyse afin d'optimiser l'utilisation de la visioconférence pour la tenue des audiences et d'en augmenter l'efficacité technologique et procédurale.

Le 25 mai 2016, jour du dépôt du rapport, le mécanisme permettant d'ajouter des jours à la banque de temps accordé aux régisseurs à la suite de remplacements d'adjudicateurs absents a été aboli. Aucun autre ajout ne peut donc être effectué. La réserve de temps sera épuisée en raison de 10 jours par année par régisseur. La régie s'engage à appliquer des critères d'évaluation au processus d'évaluation des régisseurs, c'est-à-dire l'ensemble des critères prévus par le règlement, et à effectuer les rencontres individuelles avec chacun d'entre eux dans le cadre du processus global d'évaluation. Nous allons procéder de façon systématique à la transmission des attentes et à l'évaluation de tous les maîtres des rôles. Nous allons élaborer et mettre en place des effectifs encadrant le travail des régisseurs, notamment en matière de disponibilité au travail et de gestion des remplacements.

Nous allons également mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité afin de vérifier le respect des directives et le suivi des processus de mise au rôle. La régie dispose déjà de nombreuses données de gestion qui permettent de suivre le traitement de ces demandes. Comme le recommande le Vérificateur général, nous allons toutefois ajouter quatre indicateurs de gestion pour répondre à la recommandation qui nous a été formulée. Ainsi, nous allons prévoir le délai moyen de traitement total de la demande, la rotation de l'inventaire des demandes, le nombre de rôles confectionnés et la durée estimée des rôles.

Par ailleurs, nous allons intégrer de nouveaux objectifs dans le plan stratégique 2017-2020 et dans la Déclaration de services aux citoyens, à savoir : l'amélioration du délai de traitement total, l'amélioration du règlement des causes au moyen de la conciliation, l'amélioration des procédures de convocation des parties ainsi que l'amélioration du temps d'audience.

Nous avons vu dans les recommandations du rapport du Vérificateur général des opportunités et des pistes de solution pertinentes pour poursuivre les travaux de révision et d'amélioration de processus déjà amorcés. Nous sommes persuadés que l'ensemble de ces actions que je viens de vous présenter permettront à la Régie du logement d'améliorer la performance du tribunal, particulièrement en matière de délais de traitement de demandes. Nous ferons évidemment état de l'avancement de nos travaux dans nos prochains rapports annuels de gestion. Je vous remercie de votre attention.

Discussion générale

Le Président (M. Gaudreault) : Alors, merci beaucoup, Mme Morin. Sans plus attendre, on va commencer avec le premier bloc d'échange, celui du gouvernement, et le député de Trois-Rivières.

M. Girard : Merci beaucoup, M. le Président. Dans un premier temps, M. le Président, je veux saluer votre retour à la Commission de l'administration publique. C'est un plaisir de retravailler avec vous...

Une voix : On a voté pour ça.

M. Girard : Oui, ça a été un honneur de voter pour vous à titre de président.

Une voix : J'ai eu une bonne organisation.

• (15 h 20) •

M. Girard : Mme la Vérificatrice générale et votre équipe, bienvenue. Toujours un plaisir de travailler avec vous. Mme Morin et toute l'équipe de la Régie du logement, merci d'être là aujourd'hui avec nous.

On va aller directement aux faits. On sait, Mme Morin... On a rencontré le Vérificateur général aujourd'hui sur le rapport. On a également fait une étude du rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Bon, je pense qu'il y a certaines lacunes. Il y a des choses à faire, il y a des choses à effectuer. Je n'avais pas regardé votre allocution, là. Je vois votre allocution aujourd'hui, je vous ai écoutée attentivement, et, ce que je remarque, à partir de la page 3, on a certains points et on parle : Nous allons mettre en place, nous allons mettre en place, nous allons aussi élaborer, nous allons mettre en place, nous allons élaborer, nous allons ajouter, nous allons également mettre en place, nous allons instaurer, nous allons requérir, nous allons expédier. Bref, on a beaucoup de «nous allons», de «nous ferons» dans votre allocution. Donc, oui, il y a un plan d'action qui nous a été fourni. Ça fait beaucoup de choses à faire, beaucoup de choses à mettre en place.

Je vais commencer par deux questions. La première, c'est que... Pourquoi, aujourd'hui, on a des «nous allons» et «nous ferons» sur à peu près quatre pages, alors que, depuis plusieurs années, on a des choses à corriger? Et je veux aussi que... Je ne demande qu'à être convaincu, mais je vais avoir besoin que vous me donniez un peu plus d'information sur comment on va le réaliser. Parce que je regarde le plan stratégique 2014-2017, dans le rapport annuel de gestion, où on avait trois orientations, 10 objectifs, 12 indicateurs et 17 cibles. 10 objectifs — on est quand même en 2016 avancé — aucun n'a été atteint. 17 cibles, une seule est atteinte. Donc, je veux bien, «nous allons», «nous ferons», mais de ce que je vois, c'est que le plan d'action 2014-2017, il y avait des belles choses, mais il n'y en a pas beaucoup qui ont été réalisées. Donc, comment allez-vous faire pour tout réaliser ces choses-là? Et pourquoi on n'a pas commencé à travailler là-dessus avant?

Le Président (M. Gaudreault) : Mme Morin.

Mme Morin (Anne) : Je vous remercie de votre question. Écoutez, nous savons qu'il y a beaucoup de travail à effectuer. Écoutez, vous savez que je suis en place depuis quand même assez peu longtemps et puis je connais quand même très bien le tribunal, ce que nous essayons de faire actuellement, c'est d'implanter un cadre de gestion avec des règles qui vont être précisées, notamment en commençant par la mise au rôle, qui est quand même le droit d'entrée, là, devant le tribunal, de manière à permettre aux maîtres des rôles, et qui, quand même, ont mis l'année dernière 73 000 causes au rôle,

de pouvoir effectuer le travail efficacement et puis de mettre une pondération qui permet de tenir des séances d'audience qui vont être en mesure d'optimiser la durée du temps lorsque les régisseurs sont saisis d'un dossier.

J'aimerais aussi parler de la disponibilité des régisseurs, en ce sens que nous souhaiterions que les régisseurs, lorsqu'ils sont au travail, puissent être capables d'avoir des rôles complets et que la mise au rôle, avec des avis de convocation qui vont partir plus longtemps à l'avance... C'est-à-dire, lorsqu'on a parlé de «nous allons faire», au niveau des avis de convocation... Quand on parle d'un délai minimal de 60 jours, j'espère bien que c'est minimal, parce que, dans les autres tribunaux, c'est toujours plusieurs mois à l'avance, là. Ça permet aux gens, à ce moment-là, de se réveiller, excusez-moi l'expression.

C'est qu'il y a des personnes qui commencent à préparer véritablement leurs dossiers, là, lorsqu'ils reçoivent ce fameux avis de convocation là. Et ils ne nous avisent pas toujours qu'il y a des remises. Souvent, on nous demande des remises trop tard. Le régisseur qui accorde une demande de remise... Il y a quand même eu 11 000 demandes de remise cette année. Là, il y a des remises de consentement pour lesquelles nous n'avons aucun contrôle. Alors, à ce moment-là, on va resserrer les règles de la remise pour permettre une meilleure gestion de ces causes-là qui tombent et qui ne sont pas entendues.

Alors, ça, c'est un travail qu'on peut faire à l'interne et qu'on peut suivre assez facilement. Par contre, on a besoin de modifications législatives pour changer, comme par exemple, la demande de remise de consentement, parce qu'elle est automatiquement appliquée.

Et on me passe ceci. Il y aura un nouveau plan stratégique, en 2017-2020, qui va tenir compte de ce que nous allons dire au niveau des cibles de gestion. Je sais que, lorsque vous parlez de cibles de gestion, on parle en particulier des causes qui impliquent les personnes âgées pour la reprise de logement. C'est la seule cible, finalement, qu'on a pu atteindre, le 1,2 mois, parce que, pour les avis d'éviction, c'était 1,7 mois. Nous sommes très conscients de cette problématique-là. Vous savez que, pour les personnes âgées, lorsqu'on déclare qu'une personne a 60 ans et plus, pour ces demandes-là, automatiquement elles passent sur un dossier prioritaire.

Nous allons aussi favoriser, simplifier les demandes de remise en ce sens que, lorsque les gens se disent qu'ils ne sont prêts à procéder, parce qu'il manque des témoins, ils ne savaient pas qu'ils pouvaient appeler des témoins... Ah! il me manque quelque chose de particulier... Ce qu'on peut instaurer, c'est obliger les parties à signifier leurs demandes à l'autre partie à l'intérieur d'un délai que l'on va prévoir et puis, à ce moment-là, d'en aviser le tribunal. À ce moment-là, quand on va mettre quelque chose au rôle, on sait que la demande est signifiée et on va éviter à ce moment-là les demandes de remise pour défaut de signification, qui sont, je pense, 1 993 demandes de remise, à peu près... Oui?

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Trois-Rivières.

M. Girard : Je vais vous arrêter immédiatement. Bon, c'est sûr, oui, il y a un plan d'action, et tout, j'entends ce que vous me dites.

Mme Morin (Anne) : Oui. Je vais en parler.

M. Girard : Mais, entre autres, je vous donne un exemple très, très concret. Ce qu'on regardait avec le rapport du Vérificateur général, c'est que... Je rends ça très, très simple, là. S'il y a six personnes qui étaient prévues pour être auditionnées, il y a un nombre d'heures de réservées, un nombre de minutes ou un temps. Si les gens remettent ou, exemple, on avait convoqué six personnes, il y en a juste deux qui se présentent, on n'a pas prévu d'autres personnes en remplacement, c'est-à-dire que, si on a deux personnes qui ne se présentent pas, on en a deux, ça prend 15 minutes au lieu d'une heure, bien, on a comme perdu une journée, ou un avant-midi, ou un après-midi. Et, de ce que je vois, on n'a aucun processus pour maximiser nos activités.

Donc, je comprends les plans d'action, je comprends qu'on va mettre des choses en place, on veut faire telle chose. Mais concrètement, demain matin, à la Régie du logement, avec les régisseurs, on change quoi? On a les mêmes personnes depuis une dizaine d'années. On a les mêmes... Je regarde, là, six mois de délai moyen en 2010-2011, et on est rendu à sept mois en 2014-2015. Donc, on ne va pas en s'améliorant, on va en se dégradant. Je ne dois pas être le seul, je pense que mes collègues aussi, dans leurs bureaux de comté, doivent avoir des gens qui viennent nous voir... qui vont les voir et, moi, qui viennent me voir sur des problématiques avec la Régie du logement. Souvent, souvent, ce sont les délais qui sont excessivement longs.

En Ontario, il y a de la conciliation qui se fait, il y a des méthodes différentes. Ils ont des délais plus courts. Vous avez parlé de budget tout à l'heure. Bon, ça peut être un facteur, je vous l'accorde, mais de ce qu'on a vu dans le rapport du VG, il y a des méthodes de travail, il y a des pratiques à modifier. On voit que ça va demander un changement profond dans la façon de travailler, dans la façon de préparer vos choses.

Au bénéfice de la population, on représente la population du Québec, on veut que le travail se fasse de la meilleure façon possible. Et, personnellement, je viens du privé. Dans une entreprise privée, avant de réinvestir des sommes d'argent, souvent on va revoir nos politiques, nos façons de travailler. On va revoir vraiment notre structure et on va se repositionner avant de réinvestir, pour être sûr d'investir au bon endroit. Donc, je pense qu'à la Régie du logement il y a beaucoup de travail à faire à l'interne avant même de penser au budget, et de revoir un petit peu comment vous fonctionnez.

Et ce que je veux entendre aujourd'hui, moi, c'est vraiment, concrètement, qu'est-ce qui va se passer dans la façon de convoquer des gens, combien de gens on va convoquer lors des auditions? Je sais qu'il y a des auditions qui se font aussi à l'extérieur. On parlait de visioconférence, qui n'est peut-être pas exploitée à son maximum, du moins, ça a été démarré, je crois, en 2014, puis on n'en a pas vraiment réentendu parler. Donc, on fait quoi, on fait quoi demain matin, à la Régie du

logement, pour réduire les délais, concrètement? On fait quoi pour améliorer la prestation de services à nos gens? On fait quoi pour s'assurer qu'on baisse cette attente-là, ce nombre de dossiers faramineux qui est en attente, au bénéfice de la population? On se lève demain matin, là, on se retrouve les manches, mais on fait quoi?

Le Président (M. Gaudreault) : Vous avez, pour ce bloc-là 30 secondes pour nous dire quoi. Mais vous pourrez le garder...

Mme Morin (Anne) : Il y a une directive sur les...

M. Girard : On va continuer après.

Mme Morin (Anne) : O.K. Je vais tout de suite vous dire au moins : Il y a une directive sur les remplacements...

M. Ouellette : Mais c'était un commentaire.

M. Girard : Oui, c'était plus un commentaire.

M. Ouellette : C'était un commentaire. On va revenir plus à fond dans la même chose.

Mme Morin (Anne) : Il y a une directive sur les remplacements qui est là depuis... donc, des remplacements obligatoires, depuis le mois de mai dernier. On maximise la mise au rôle. Juste en envoyant les avis de convocation d'avance, on va empêcher que des causes qui ne soient pas en état ne soient pas mises au rôle. Ça, c'est déjà assez... Il y a la...

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Merci, pour l'instant...

Mme Morin (Anne) : O.K. C'est parfait.

Le Président (M. Gaudreault) : ...je suis sûr qu'on va avoir l'occasion d'y revenir. M. le député de... pour le bloc, maintenant, de l'opposition officielle, M. le député de René-Lévesque, pour un bloc de 10 minutes également.

• (15 h 30) •

M. Ouellet : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci, merci d'être là. On va aller vite dans le vif du sujet. C'est un plan d'action très ambitieux, beaucoup, beaucoup d'étapes à franchir, beaucoup d'objectifs à atteindre. Et je vois ça comme une véritable gestion de changement dans votre organisation. Vous l'avez dit dans votre allocution tout à l'heure, vous voulez implanter un nouveau cadre de gestion à l'intérieur même de l'organisation. Mme Morin, vous êtes issue de la régie, vous étiez régisseuse depuis 2004...

Des voix : ...

M. Ouellet : Régisseuse, pardon, pardon.

Mme Morin (Anne) : Nous préférons...

M. Ouellet : Oui. Et puis vous êtes maintenant présidente.

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Ouellet : Présentement, à titre de présidente, là, comment qualifiez-vous la culture organisationnelle, présentement, à la régie?

Mme Morin (Anne) : Vous savez, quand on arrive avec plusieurs défis à rencontrer, lorsqu'on veut instaurer des changements dans l'organisation du travail, c'est sûr qu'il y a un certain niveau de résistance chez certains. Comme il y a plusieurs des mesures qui touchent l'adjudication, on a mis en place un comité de consultation afin de voir comment on peut gérer, au niveau des modalités, là, vous savez, pour faire ça de manière à ce qu'il y ait plus de convergence puis qu'on puisse aller de l'avant de la meilleure façon possible.

C'est sûr que la gestion des remplacements crée une difficulté particulière, en ce sens qu'auparavant, lorsqu'un régisseur était appelé à remplacer un collègue, là, qui était malade, ce n'était pas obligatoire, il pouvait dire non, et ceux qui disaient oui avaient une banque de temps compensé, là, comme on le cite dans le rapport, comme c'est dit dans le rapport. Alors, ce changement au niveau administratif, et le rapport du Vérificateur général qui fait état que cette pratique n'était pas conforme aux normes gouvernementales, fait en sorte que c'est une gestion, là, qui est plus difficile à gérer, là, je vous dirais, actuellement.

Au niveau de l'administration, c'est sûr qu'on doit également étudier l'encadrement de la mise au rôle. Alors, ça, il faut mettre en place des règles pour permettre aux maîtres de rôle de travailler de manière plus uniforme partout au Québec, de travailler à ce qu'on maximise le temps d'audience au niveau des régisseurs. Vous savez, ils font quand même un travail

assez important, il y a quand même au-dessus de 70 000 dossiers, là, qui sont mis au rôle. Et ce que l'on recherche, c'est que la mise au rôle soit optimale, et nous travaillons actuellement là-dessus.

Sans vouloir parler nécessairement... Comment que je pourrais vous dire? Il y a des choses aussi... on voudrait aussi responsabiliser les parties qui viennent devant nous, ainsi que les avocats, pour que la Régie du logement soit perçue comme un véritable tribunal. Oui, c'est un tribunal d'accès, mais, oui, il faut être prêt quand on est appelé à se présenter devant... chez nous. Oui, il faut que nos documents de preuve soient vraiment devant nous pour qu'on demande une remise. Oui, il ne faut pas dire : Mon témoin n'est pas là. Ça, la gestion de la remise est quand même très importante. Et tout ce qu'on va... On va mettre un cadre de gestion, hein, au niveau de la gestion des remises...

Une voix : En amont.

Mme Morin (Anne) : ...en amont pour permettre, en envoyant les avis de convocation beaucoup plus longtemps d'avance, que les gens, ils s'entendent, hein? Parce qu'ils ne nous le disent pas. Je fais une entente et, comme ça coûte 73 \$, 74 \$ venir devant le tribunal de la régie, je ne me présente pas. Et nous, on a mis cette cause-là au rôle, et les gens ne se présentent pas, O.K.? Ça, c'est une perte sèche pour nous, hein? C'est comme ça, malheureusement, devant le... Mais il y a les causes...

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de René-Lévesque.

M. Ouellet : Dans le cas de l'exemple de cadre de gestion, l'angle que je voulais prendre, c'est comment, comme présidente, vous allez changer ou modifier cette culture-là. On sait que, dans une gestion de changement, il y a une zone de turbulences, et, comme présidente, ce que vous avez à faire, c'est de la rendre la plus courte possible. Vous avez constaté... vous l'avez probablement vécu, mais vous l'avez constaté aussi dans le rapport de la VG, il n'y a pas d'évaluation de rendement, il y a peu ou pas d'indicateurs de performance, il y a un bon taux d'absentéisme et il y a quand même un taux de roulement à l'intérieur de l'organisation. Alors, comme présidente... Parce que ce qui m'interpelle aussi, c'est qu'il y a beaucoup d'actions, Mme la présidente, qui sont attirées à la vice-présidente, comme gestionnaire, comme leader. Je voudrais savoir, convainquez-moi, de quelle façon vous allez vous approprier ce changement-là. Parce que, dans les rencontres, on voit beaucoup que c'est la vice-présidente qui va les mener. Mais, comme gestionnaire, comme leader, là, comment vous allez changer cette culture-là, qui semble être un enjeu fondamental pour la suite des choses à la régie?

Le Président (M. Gaudreault) : Mme Morin.

Mme Morin (Anne) : Écoutez, nous avons déjà commencé, Me Mailfait et moi, à rencontrer — bien, on a presque terminé, là — l'ensemble des régisseurs pour une évaluation. Je dois vous dire que je pense... Il y en a seulement une qui nous a dit qu'elle avait déjà fait l'objet d'une évaluation, mais les autres n'avaient jamais été évalués de manière à être rencontrés, parler du bilan et qu'on puisse discuter des choses qui doivent être discutées à l'intérieur de ce qu'on fait dans une évaluation normale. Nous entendons le faire de manière précise et à chaque année. Ça, c'est déjà en place, et ça va se poursuivre.

Nous avons fait de même aussi pour les maîtres des rôles, hein? C'est Me Mailfait qui les a rencontrés. Et la loi qui nous gère permet de déléguer au vice-président les activités du tribunal. Donc, depuis toujours, le président est là, oui, mais le vice-président aux activités du tribunal, c'est lui qui est responsable de la gestion des régisseurs, donc de la mise au rôle, du travail, des absences, des remplacements, des congés de maladie. Donc, dans le quotidien, c'est la vice-présidence qui s'occupe de ça.

Je sais que le plan d'action fait référence au travail de la V.P., mais il ne faut pas oublier qu'il y a une équipe aussi. Il n'y a pas seulement la vice-présidence qui est là, il y a des directions, il y a des professionnels qui sont là. Et, lorsque nous allons évaluer que nous avons besoin de ces professionnels-là, que ce soit au niveau informationnel, que ce soit au niveau d'avoir des statistiques pour nous appuyer dans le travail qui est fait, que ce soit pour le site Web qui... consulter, que ce soit pour SISTA, qui est notre... Parce que, vous savez, nous numérisons maintenant, nous avons des dossiers que nous espérons sans papier, là... le plus possible, nous numérisons toutes les pièces qui sont déposées devant le tribunal. Vous savez, nous souhaitons que ce soit une équipe et que cette équipe-là travaille vers l'amélioration de la gestion.

Je dois dire que la question du remplacement, elle est délicate, mais nous travaillons quand même fort. Je sais que les enjeux sont extrêmement importants, mais nous ne désespérons pas de pouvoir continuer à le faire. On essaie de mettre une gestion de rigueur chez nous, hein, parce que c'est important, la rigueur, qu'elle soit administrative, qu'elle soit au niveau juridique aussi, lorsqu'on rend des décisions, et dans le respect des règles et des directives. Vous savez... Parce que, là, nous avons implanté une directive où vous devez nous aviser à l'avance de la planification des vacances. Nous avons aussi fait des directives — attendez, là, que je... — sur les congés de maladie, une directive sur les ajournements, une directive sur les rôles perdus, qui s'en vient, une directive sur la disponibilité au travail. S'il y a des choses, dans ce que je viens de vous dire, qui sont déjà faites, il y en a, des choses, qui sont en évolution malgré tout, puis il y en a, des choses, qui restent à faire.

C'est que, lorsqu'il arrive que... Admettons qu'on a prévu une journée pour une cause civile, que ça dure une demi-journée, nous perdons automatiquement un rôle. Et ce que nous allons essayer, c'est, par la pondération de ces rôles-là, une meilleure gestion de la mise au rôle, que nous... Ce que nous souhaitons, c'est de ne pas perdre de séances d'audience. Et ce que nous souhaitons également, c'est que, lorsqu'un régisseur ne peut pas compléter ses cinq séances d'audience... Parce qu'actuellement, là, ce qui est véhiculé à la Régie du logement au niveau du travail, c'est comme à peu près dans les autres

tribunaux, c'est que vous avez cinq demi-journées de travail, si on peut dire, et cinq demi-journées pour délibérer. Et, si, admettons, pour une cause, vous ne travaillez que trois demi-journées ou deux demi-journées, parce que les séances ont été annulées, parce que les parties se sont entendues, et puis ne nous l'ont pas dit à l'avance et qu'on sait que... ou bien nous l'ont dit, puis la journée tombe, et que le régisseur ne s'est jamais présenté, nous allons demander au régisseur de reprendre ces rôles-là.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député?

Mme Morin (Anne) : Alors, ça, ça va faire tout un changement organisationnel.

Le Président (M. Gaudreault) : C'est parce qu'il reste 20 secondes à ce bloc, là. M. le député.

M. Ouellet : Bien, écoutez, j'aurai d'autres questions. Je comprends dans quelles modifications, mais j'aurai d'autres précisions sur la façon d'emmener ce leadership-là à embarquer dans le changement. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Alors, on retourne du côté du gouvernement avec le député de Chomedey.
• (15 h 40) •

M. Ouellette : Merci, M. le Président. Ce n'est pas une journée facile pour vous aujourd'hui, puis on le comprend. J'écoutais votre allocution tantôt, et, pour avoir été déjà à la régie, parce que vous avez occupé la vice-présidence à la régie...

Mme Morin (Anne) : ...fonctions aussi, là.

M. Ouellette : C'est ça. Et on se pose beaucoup la question, à la Commission de l'administration publique... Parce que, quand on convoque des organismes, c'est soit après le passage du Vérificateur général ou soit parce qu'il y a quelque chose qui s'est passé médiatiquement qui amène le système à bouger. Puis on a l'impression, à la Commission de l'administration publique, très souvent, plusieurs des collègues ont cette impression-là, qu'il faut absolument qu'on envoie quelqu'un, en quelque part, voir ce qui se passe dans l'organisme avant que l'organisme réagisse, comme si, avant que le vérificateur passe ou avant qu'il y ait une prise de conscience médiatique qui se fasse, personne ne s'était aperçu de rien à l'intérieur de l'organisme. Vous n'êtes pas la première, puis ce n'est pas juste pour vous non plus, puis ce n'est pas une remarque négative.

J'écoutais ce que mon collègue de Trois-Rivières mentionnait tantôt. On a beaucoup de bonnes intentions. Je vous amène à la page 6, parce que ma première question va être de vous demander...

Une voix : Page 6 de?

M. Ouellette : À la page 6 de votre allocution à vous, O.K.? Mais c'est parce que vous nous indiquez qu'il y a beaucoup de choses qui vont se faire. Là, vous m'avez inquiété un peu, à la page 6, deuxième paragraphe, en nous indiquant que plusieurs de ces mesures prévues nécessiteront des modifications législatives. Ma première question... Parce que, là, on met la table, là. Ma première question : Lesquelles de tout ce que c'est que vous m'avez dit avant la page 6? Et là vous êtes en train de prendre le singe puis de nous le mettre sur les épaules pour nous dire...

Une voix : ...

M. Ouellette : Non, non, mais je vous le dis bien amicalement, vous êtes en train de prendre le singe et nous le mettre sur les épaules pour dire : Bien, là, si je n'ai pas de projet de loi, je ne peux pas faire grand-chose. Bon, je veux juste que vous me précisiez ça en partant. Dites-moi, dans vos cinq premières pages, dans toutes les mesures que vous voulez mettre en place, lesquelles nécessitent des modifications législatives, voir s'il en reste. Puis après ça, mettons que vous ne les avez pas tout de suite, là, parce que vous n'êtes pas sans savoir que le menu législatif, de ce temps-ci, est passablement engorgé, en tout cas il y en a beaucoup, oui...

Une voix : ...

M. Ouellette : Oui, il y a des... mais, en tout cas, on avait de la visite à matin. Ça va être ma première question, Mme Morin.

Mme Morin (Anne) : Oui, très bien. J'aimerais vous dire, pour répondre peut-être à la question de monsieur aussi, tout à l'heure, pour savoir qu'est-ce qu'on fait comme président... Parce qu'on a quand même mis en place, pour les régisseurs, un comité de consultation, là, pour que l'organisation puisse bien saisir les problématiques particulières.

Si je reviens à votre question, je vous dresse juste un petit historique de la loi, là. La Loi sur la Régie du logement a été adoptée en 1979. La Régie du logement a été implantée en 1980. Les règles sur la Régie du logement datent, hein? Et puis on le sait, que les tribunaux, depuis ce temps-là... Si on regarde juste qu'est-ce qui se passe au niveau des tribunaux judiciaires, là, on change le Code de procédure civile puis on essaie de trouver des façons de faire pour qu'il y ait plus d'accessibilité puis de célérité devant les tribunaux. Je suis très consciente, M. le député, là, de votre question.

Écoutez, nous, ce qu'on souhaiterait, de prime abord, c'est de moderniser les règles sur la preuve et la procédure, en premier, O.K., afin de répondre... par exemple les délais de signification, d'obliger une partie à signifier à l'intérieur d'un délai. Il y en a, des parties qui sont vraiment négligentes à ce niveau-là, puis on fait des remises pour défaut de signification. Je vais vous parler des RN, ces renseignements nécessaires. Lorsqu'il y a une fixation de loyer, ceux qui connaissent un petit peu le mécanisme, il faut compléter un formulaire, et souvent le taux de remise en matière de fixation de loyer se situe entre 27 % et 30 %, là, au cours des années. C'est quand même très élevé. Alors, si on pouvait éviter ça en mettant des... en implantant une mesure législative, ce serait bien.

On pourrait aussi obliger à la conciliation. Vous savez, la conciliation, dans certains tribunaux, elle peut... Vous savez, c'est toujours l'entente entre les parties qui fait en sorte que la conciliation peut se faire. Mais on pense et on réfléchit à ce que la conciliation puisse être obligatoire, peut-être, dans certains cas, hein, lorsque c'est urgent, et que cette séance-là de conciliation puisse servir également de séance d'information pour pouvoir éviter probablement, plus tard, la tenue d'une audience, hein? Je sais... Oui.

M. Ouellette : Mme Morin, on va y aller, dans la conciliation. Je vais aller dans les prix de revient. On va tout faire ça, parce qu'on est ici jusqu'à 6 heures avec vous. J'aimerais juste... Dans un premier temps, ce que vous nous avez mentionné dans les cinq premières pages, des choses que vous alliez faire, lesquelles nécessitent... si on peut les prendre paragraphe par paragraphe, là, lesquelles nécessitent un changement de mesures législatives? Ça nous aiderait.

Mme Morin (Anne) : Oui, O.K. Pour la mise au rôle, non. Est-ce qu'on est toujours à la même page?

M. Ouellette : On part-u à la page 3? On part-u à la page 3, là? Les mécaniques... les mécanismes pour les recours. Je vais les prendre une par une, parce que je veux savoir...

Mme Morin (Anne) : Page 3, je pense qu'elle a été enlevée... Est-ce qu'on a la même page 3? C'est ça que je me demande. On n'a pas à la même page, c'est pour ça.

M. Ouellette : O.K. J'ai votre discours à vous.

Mme Morin (Anne) : O.K., c'est ma page 4. O.K. C'est pour ça que...

M. Ouellette : O.K. Non, mais c'est beau. Mais la première, le plan d'action, les grandes lignes, là, mettre en place les mécanismes, là, pour que certains recours...

Mme Morin (Anne) : Oui. Décision sur dossier, oui.

M. Ouellette : Ça prend un changement législatif?

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Ouellette : Bon, c'est beau. Les nouvelles règles de fermeture des dossiers?

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Ouellette : C'est beau. Après ça, l'indicateur de gestion pour le délai de traitement?

Mme Morin (Anne) : Non. Ça, c'est administratif.

M. Ouellette : O.K. La cour de pratique?

Mme Morin (Anne) : Oui, parce que, là, on pourrait... Remarquez qu'on pourrait en mettre en place... mais, en tout cas, je... Oui et non.

M. Ouellette : On va y aller dans le détail après. Les règles et un processus pour la mise au rôle?

Mme Morin (Anne) : Non. Sauf que, si on veut donner plus de mordant, je vous dirais, à la mise au rôle, au niveau des remises, oui, il faudrait mieux encadrer puis mettre un cadre de... mieux encadrer les demandes de remise, les processus de demande de remise, oui.

M. Ouellette : O.K. Ajouter aux données actuelles les durées de rôle d'audience planifiées?

Mme Morin (Anne) : Non. C'est administratif.

M. Ouellette : Mécanisme de contrôle de la qualité de la mise au rôle?

Mme Morin (Anne) : Non.

M. Ouellette : Règles pour encadrer les demandes et actes de procédures déposées de façon tardive?

Mme Morin (Anne) : Ça, oui, ça revient à remise... Oui, ça, on avait besoin de ça, si on veut fermer des dossiers, oui.

M. Ouellette : O.K. Requérir des parties d'informer le tribunal de certains changements?

Mme Morin (Anne) : Non... Attendez, là. Après, la suite, la mise au rôle de dossiers contenant la preuve de signification, oui.

Les documents essentiels à la preuve, on pourrait dire que oui, hein, au niveau des règles de procédure.

L'intention du défendeur de contester, oui, parce qu'actuellement les contestations de la part du défendeur ne sont pas du tout obligatoires. Ça se fait juste devant nous, ça, d'ailleurs. On y reviendra.

M. Ouellette : Les avis de convocation?

Mme Morin (Anne) : Non. C'est administratif, ça.

M. Ouellette : Le cadre opérationnel pour le service de conciliation?

Mme Morin (Anne) : Ça, c'est administratif. La loi prévoit déjà que des conciliations puissent être nommées, mais on n'en a pas. Et voilà.

M. Ouellette : O.K. L'obligation dans certaines circonstances, ça n'a pas besoin de changement législatif?

Mme Morin (Anne) : Oui. Pour une obligation, oui.

M. Ouellette : O.K. Confier à des employés de niveau professionnel, donc, il faut que vous changiez certaines choses, c'est administratif?

Mme Morin (Anne) : Non, ça, il faudrait une embauche d'effectifs.

M. Ouellette : O.K. Bon!

Mme Morin (Anne) : Bien, voyez-vous?

M. Ouellette : Donc, on a la moitié des affaires. C'est correct. On peut-u commencer, dans votre plan d'action, par ce qu'on n'a pas besoin d'aller en changement législatif?

Mme Morin (Anne) : Oui, bien sûr. Écoutez, on ne peut pas dire qu'on ne fait rien, là.

M. Ouellette : Je n'ai pas dit ça.

Mme Morin (Anne) : Non, non. Je peux vous dire qu'il y a déjà des actions qui ont été mises en place, là, même sans modification législative. Au niveau de la conciliation, je peux vous assurer qu'il y a un projet, actuellement, qui va avoir lieu incessamment, sur deux semaines. On a fait un envoi d'offres de conciliation à des gens, puis on a eu... là, je ne peux pas vous dire exactement le nombre de dossiers qu'on va pouvoir concilier, mais il y en aura quelques dizaines, de dossiers, et puis on va faire ça. Mais il faut quand même penser, là, qu'actuellement c'est seulement des régisseurs qui font de la conciliation. Alors, vous savez, là, c'est toujours la théorie des vases communicants. Chez nous, là, ce qu'on a comme dossiers, 60 %, là, c'est du non-paiement, O.K.? Et puis, le non-paiement, on a droit à la résiliation du bail, si le loyer n'est pas payé au bout de trois semaines, O.K.? Ça, c'est la règle. Il y a aussi le retard fréquent dans le paiement du loyer, ce qui veut dire que, si on trouve un préjudice sérieux dans des retards fréquents, on a droit à la résiliation.

M. Ouellette : Donc, ça va aller un peu plus loin.

Le Président (M. Gaudreault) : Ce bloc est...

M. Ouellette : Là, je vous promets que, le prochain coup, je vais vous parler de conciliation.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député, M. le député, on va passer au bloc de la deuxième opposition avec le député de Blainville.

• (15 h 50) •

M. Laframboise : Merci beaucoup, M. le Président. Merci, Mme Morin, votre équipe, Mme Leclerc également et votre équipe. Vous savez, moi aussi, je ne passerai pas le commentaire de mes collègues par rapport à ce que vous avez comme « nous ferons », « nous allons », là, mais ce que je peux constater, c'est qu'au cours des cinq dernières années qui ont

été analysées par la Vérificatrice générale, vous ne faites pas partie de la solution, vous faites partie du problème, là. C'est ce qu'on peut constater. Vous ne réduisez pas les délais. Vous savez, en conciliation, vous avez traité seulement 82 dossiers, là, alors que vos collègues ontariens utilisent cette méthode-là... Puis j'ai été surpris d'apprendre par la Vérificatrice générale que c'est elle qui avait dû aller faire le comparable avec ce qui se passe en Ontario, que vous n'aviez pas fait ça avec votre organisation, vous n'étiez pas allés voir ce qui se passait ailleurs.

Moi, je vous dirais que... Pourquoi je vous dis que vous faites partie du problème? Moi, j'ai un sondage de la CORPIQ réalisé auprès de leurs membres, puis la question était : Résultat de la démarche à la Régie du logement pour non-paiement de loyer. À la suite de ce cas de non-paiement de loyer, vous n'avez à ce jour récupéré aucun des loyers dus, 69,5 % non récupérés, aucun sou, par rapport à la procédure; récupéré une partie des loyers dus, 18 %; récupéré la totalité des loyers dus grâce à ma démarche à la Régie du logement, 5,9 %. Donc, c'était 1 739 personnes qui avaient été sondées, il y en avait 1 025 qui avaient subi des retards de plus de trois semaines. Donc, le résultat, là, morale de l'histoire, c'est que vous avez 60 % de vos cas qui sont du non-paiement de loyer pour lesquels seulement 6 % des propriétaires récupèrent leurs argents. Donc, à quelque part, là, la dépense qu'on fait en énergie, nous, pour essayer d'aider... Parce que, finalement, l'objectif, c'est de dire à tous les locataires du Québec, aujourd'hui : Quand on est locataire, on paie notre loyer. C'est aussi simple que ça. Si on veut un parc immobilier qui est de qualité, puis qu'on ne veut pas que le parc immobilier se détériore, il faut payer notre loyer.

Donc, dans vos recommandations, là... Parce que, vous le savez, il y a une pétition qui a été déposée à l'Assemblée nationale pour exiger un dépôt de garantie. On est la seule province qui n'en a pas. L'Ontario, elle, a le dépôt du dernier mois de loyer, donc un système un petit peu différent. Mais vous ne faites aucune recommandation par rapport à ça, là. Parce que, là, 60 % de vos demandes, c'est le non-paiement de loyer. Puis une des façons qui pourraient être de désengorger ça, c'est d'exiger un dépôt de garantie, puis je n'ai aucune recommandation de la régie. Vous avez fait votre présentation, vous avez suivi à la lettre, là, les recommandations de la vérificatrice, vous avez bu toutes les paroles de la vérificatrice, mais je n'ai aucune initiative de la part... Je trouve ça, là, je vous le dis, là... Vous avez bu ça, là, ces paroles-là, puis c'est parfait, vous acceptez tout ce qu'elle a fait. C'est comme si ça fait des années que vous faites ça, puis il n'y a pas personne chez vous qui est capable de faire une recommandation, entre autres, qui pourrait être celle de dire : Le dépôt de garanti, ça pourrait être une solution. Est-ce que vous avez examiné ça ou... Allez-y, je vous entends.

Le Président (M. Gaudreault) : Mme Morin.

Mme Morin (Anne) : Merci. Alors, votre première question, par rapport à l'exécution. L'exécution d'une décision relative au non-paiement de loyer ne relève pas du tout du tribunal de la régie. Nous, on n'est pas un tribunal d'archives. Il faut se rendre à la Cour du Québec. Comme pour tous les tribunaux judiciaires, ce qui survient après qu'une décision soit rendue, vous le savez, on ne peut pas en être tenus responsables. C'est comme ça. Mais ça, je ne peux pas rien vous dire, si ce n'est que, lorsqu'on loue à quelqu'un, il y a des vérifications qui peuvent être faites par les propriétaires pour... puis il y a des cautions qui peuvent être aussi exigées de la part des propriétaires pour minimiser justement cette problématique-là de ne pas recevoir une somme d'argent qui leur est due lorsque la décision est rendue.

Maintenant, au niveau du dépôt de garantie. Écoutez, je suis bien au fait, là, que, le dépôt de garantie, il s'agit d'une mesure qui est demandée par les associations de propriétaires depuis très longtemps. Ce dépôt de garantie est constitué d'un mois de loyer, hein, n'est-ce pas? Et souvent ce qui est réclamé à la Régie du logement, c'est plus qu'un mois de loyer, hein? Écoutez, il y a des enjeux qui sont assez importants par rapport à ça, parce que ça fait quand même très longtemps qu'il n'y a pas de dépôt de garantie. Parce qu'auparavant, il y a plusieurs dizaines d'années, il me semble qu'on pouvait réclamer et le premier mois et le dernier mois de loyer. Ça a été aboli, je pense, dans les années 70, mais je dis ça sous toute réserve, là, c'est vraiment de mémoire que je dis ça, là. Alors, à ce niveau-là, écoutez, je ne suis pas le législateur non plus.

Écoutez, si je reçois... si jamais il y a lieu d'examiner cette question-là, elle sera certainement examinée, et puis on verra qu'est-ce qui adviendra, là, d'une demande à cet effet-là. Mais ce n'est pas une solution, comme je vous dis, là, qui permettra de récupérer l'ensemble des loyers qui résultent d'une décision. Parce qu'en général, lorsqu'une des décisions qui est rendue... je peux vous dire que c'est à peu près trois mois de loyer, là, la condamnation, c'est à peu près pour trois mois de loyer. C'est à peu près ça.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Blainville.

M. Laframboise : Ça, évidemment, quand on tenait compte que ça prend 1,3 mois...

Mme Morin (Anne) : C'est même 1,4.

M. Laframboise : ...c'est-à-dire que, quand on arrive devant chez vous, il y a déjà des loyers qui se sont accumulés. Puis vous le savez, là. Donc, c'est pour ça...

Mme Morin (Anne) : C'est que, la loi, c'est trois semaines avant de pouvoir déposer une demande de résiliation.

M. Laframboise : Non, non, je comprends. Mais ce que je veux dire, quand même, c'est que les délais ne diminuent pas. La preuve, c'est que la Vérificatrice générale nous a dit que, même dans le cas des non-paiements de loyer, les délais ont augmenté aussi, également. Donc, ça, je pense qu'il faut être réaliste quant à ça.

Ma prochaine question va être sur le volume des causes en attente. Et là, dans le rapport annuel 2015-2016, on remarque que le nombre de demandes en attente a baissé de 2 900 demandes en un an. Je vous dirais qu'on pourrait penser qu'il y a eu une amélioration, mais, l'année précédente, il y avait aussi une diminution d'environ 2 600. Vous savez que le marché s'est résorbé. Je pense que vous êtes au courant qu'évidemment il y a plus de logements qui sont disponibles présentement. On n'est pas dans un marché de propriétaires, on est plutôt dans un marché de locataires au moment où on se parle. Donc, peut-être qu'il peut y avoir des chiffres qu'il semble y avoir une amélioration. Mais est-ce que vous êtes capable de nous dire si le ralentissement du marché a eu comme objectif de réduire les demandes qui vous ont été déposées?

Mme Morin (Anne) : Bien, écoutez, s'il y a moins de locations, c'est sûr qu'il va peut-être y avoir moins de demandes à la régie. Le taux d'inoccupation se situe autour de 4 % actuellement, O.K., mais il y a toujours... les gens louent toujours des logements quand même. Si on regarde nos statistiques au niveau du non-paiement du loyer, c'est quand même stable, hein, à ce niveau-là.

Au niveau des demandes civiles, il y a une légère augmentation, je vous dirais, depuis l'année passée, là, de 20 617 à 20 713. Où est-ce que ça peut avoir une incidence, ça serait au niveau des fixations de loyer. Parce que plus le taux d'inoccupation est bas, plus le taux de demandes relatives à la fixation du loyer va augmenter. On a vu ce phénomène-là, là, jusqu'à peu près en 2003. Parce qu'au début des années 2000, là, écoutez, le taux d'inoccupation était vraiment bas, là, puis ça fait augmenter automatiquement les demandes de fixation de loyer. C'est là où je verrais, là, qu'il y a plus de problèmes, là, au niveau de nos demandes qui pourraient augmenter.

Vous savez, bon an, mal an, là, quand on regarde... quand on est adjudicateur, c'est souvent un peu le même type de problèmes qu'on voit, hein, c'est-à-dire recouvrement, dommages, déguerpissement, sous-location, cessions, problèmes au niveau de la propreté, de la salubrité des lieux, logements à loyer modique, accès dans les lieux. C'est surtout ce type de problèmes là que l'on rencontre, et ces problèmes-là sont constants, là. Mais je vous dirais que la fixation du loyer peut faire une différence. Puis on a même dû engager quatre régisseurs dans les années — je pense que c'est 2009-2010 — où est-ce que le taux de fixation était vraiment... était important.

M. Laframboise : Et, si le marché a tendance à se résorber un peu puis que les demandes... tendance à diminuer, pourquoi les délais augmentent? C'est quoi, la raison pour laquelle on... D'abord, vous n'avez pas été capables de... Vous avez fixé des cibles, puis vous n'avez jamais été capables de les atteindre, puis on voit une augmentation. Pourquoi les délais augmentent, en général, là? Puis là je ne veux pas... Pourquoi, là? Vous avez engagé des régisseurs, vous avez... C'est vous qui êtes la présidente, là, c'est quoi, là...

Mme Morin (Anne) : Au niveau...

M. Laframboise : Laissez-moi un message, là.

• (16 heures) •

Mme Morin (Anne) : O.K., au niveau des causes en attente, là, vous savez qu'on ne fonctionne jamais... On a 42 régisseurs qui, normalement, devraient siéger temps plein, puis on a toujours à peu près 40 régisseurs à cause des remplacements puis des mises à la retraite. Et puis, bon an, mal an, on en a toujours à peu près 4,5, puis là, cette année... l'année passée, c'était 5,01, là, pour remplacements, retraites, qui ne travaillent pas.

Nous allons instaurer, comme on vous l'a dit, là, le remplacement des régisseurs lorsqu'il y a des absences et que les rôles sont faits, et nous allons tenter aussi de récupérer le plus possible des rôles des séances d'audience qui n'ont pas lieu... Oui?

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Désolé, ça met fin à ce bloc. On va y revenir tout à l'heure. Alors, on retourne du côté du gouvernement avec le député de Saint-Maurice.

M. Giguère : Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour, Mme Morin. Ce n'est pas une journée tellement facile. Mais moi, je veux revenir un petit peu, là, à la mission de la régie. C'est un service à la population, quand même, puis, nous, dans nos comtés, dans nos bureaux de comtés, avec les volumes qui sont en attente, vous pouvez savoir que les citoyens viennent nous voir quand ça prend quelques semaines, quelques mois avant de passer à la régie, ils viennent nous voir puis : Pourquoi que ça ne fonctionne pas puis y a-tu moyen d'amélioration? On a vu dans les rapports que... On va parler un petit peu de traitement des demandes par visioconférence. Vous avez fait un projet pilote en 2015. J'aimerais ça que vous parliez un petit peu du projet pilote, puis comment que ça a fonctionné sur le terrain, puis pourquoi aujourd'hui est-ce qu'il est mis en application.

Mme Morin (Anne) : Bien, évidemment, de mémoire, il y a... O.K., de mémoire, l'année passée, il y a eu 1 618 audiences qui se sont tenues via la visioconférence. Et puis pourquoi on fait ça? Parce qu'il y a des municipalités qu'on ne pourrait pas maximiser, si on peut dire, nos effectifs parce que le nombre de demandes qui y sont faites ne rencontre pas des critères où est-ce qu'on doit se déplacer rapidement. Dans ces régions-là, éloignées, on peut prendre New Carlisle, Sainte-Anne-des-Monts, Baie-Comeau, Sept-Îles, Rimouski, Rivière-du-Loup, ces gens-là, quand même, ont le droit qu'on entende les causes de non-paiement de loyer avec célérité et pour ne pas qu'ils soient pénalisés lorsqu'ils font un tel type de demande, parce que... puis, quand il y a des demandes urgentes, que ce soit de la part des locataires ou des propriétaires, ils doivent être entendus.

Alors, pour faciliter cette accessibilité-là, c'est qu'on utilise la visioconférence, et on a mis en place une salle avec l'aide de la direction générale de l'administration, on a mis une salle d'audience avec un visionnement qu'on espère optimal, parce que ça demande une responsabilisation des parties qui se retrouvent l'autre côté. Nous, on doit rechercher des lieux d'audience parce qu'on n'a pas de salles en région qui nous appartiennent. Donc, on est à la merci des palais de justice, on est à la merci de salles de tribunaux administratifs comme le TAT, qui collabore le plus possible avec nous pour nous louer des salles en région.

Donc, c'est un type de salle puis ça fait tribunal. Les gens se présentent. On va engager un agent de sécurité puis on a un préposé qui se trouve à ces endroits-là et il va assister pour pouvoir aider les gens pour les diverses audiences. Mais on exige... On a des avis de convocation spéciaux. Il faut que les gens... Comme ça se fait à distance, il faut que l'on reçoive la documentation à l'avance, et, quand il y a des photos couleur ou des rapports d'inspection, on demande qu'on nous les envoie «original» pour que le régisseur puisse constater de lui-même les photos avec couleurs, puis avec les distinctions qui s'imposent quelquefois, là, au niveau des dommages, ou de la moisissure, ou, en tous cas, des problèmes qui peuvent survenir dans les lieux loués.

Donc, cette visio-là nous permet aussi, au niveau du développement durable, de cette politique-là de développement durable, de rencontrer des objectifs. On a réduit les frais de déplacement des régisseurs, parce qu'il ne faut pas oublier qu'on est en période de réduction, au niveau du fonctionnement, de l'argent dont on dispose, on a réduit les frais de déplacement de 16 % puis on a quand même économisé 42 000 kilomètres de déplacements en faisant ça.

Alors, ces 1 618 audiences là se déroulent assez bien. Des fois, il y a des coupures de son. On le sait, il faut qu'on s'habitue à ça, c'est un nouveau mode de gestion d'audience. Nous ne sommes pas le seul tribunal à faire ça, il y en a d'autres, tribunaux qui font la même chose aussi. Ceci, c'est vraiment dans un but, là, d'accessibilité à la justice.

C'est à peu près tout qu'est-ce que je pourrais vous dire là-dessus. Je ne sais pas s'il y a autre chose. C'est des gains de productivité, parce que les régisseurs, quand ils ne se déplacent pas, c'est plus facile pour eux, vous savez, ils n'ont pas besoin de passer plusieurs heures, là, en train de voyager pour se rendre à leurs lieux d'affectation. Et c'est quand même un effort, parce qu'il faut comprendre que les gens ne sont pas nécessairement habitués à nous expédier des documents à l'avance. Et puis nous, on participe, avec des chercheurs universitaires, et avec le ministère de la Justice, et d'autres tribunaux, à des travaux d'optimisation et de modernisation dans le processus judiciaire. Et puis le juge, aussi, peut refuser qu'il y ait de la visio, hein? C'est parce que, si jamais il y a un dossier qui demande des expertises particulières, des témoins, ou qu'il y a de la violence, de l'agressivité, ou que c'est une cause civile qui est plus délicate, on peut aussi décider... On ne fait pas toutes les causes en visio en région éloignée, ça, il faut quand même comprendre que le régisseur garde son pouvoir discrétionnaire à cet effet-là.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Saint-Maurice.

M. Giguère : Donc, c'est un outil qu'on peut développer encore?

Mme Morin (Anne) : Oui, ça peut encore se développer, mais, comme je vous dis, c'est à parfaire encore, ce processus-là, là, on doit optimiser.

M. Giguère : C'est dans quelles régions qu'il est le plus utilisé présentement? Il y a-tu une région où est-ce que ça fonctionne bien puis...

Mme Morin (Anne) : Baie-Comeau, si on y va, c'est quand même bien organisé.

M. Giguère : Le député de Baie-Comeau va être très heureux de vous entendre.

Le Président (M. Gaudreault) : Il pourrait siéger en visio.

M. Giguère : Oui, en visioconférence, oui.

Mme Morin (Anne) : O.K. Il y a Sept-Îles, Rimouski et Rivière-du-Loup, Matane, Rouyn-Noranda, Val-d'Or, New Carlisle, Gaspé et Sainte-Anne-des-Monts, puis il y a des endroits, je pense, où on est les seuls à y aller. Mais ce n'est pas facile, des fois, de trouver des lieux d'audience, parce que je peux vous dire que, des fois, à la dernière minute, on nous annule des séances d'audience. Ça peut arriver. Mettons qu'on est dans un palais de justice — c'est encore arrivé dernièrement — à deux jours d'avis, on nous dit : Bien, la salle n'est plus disponible, alors ça aussi, ça devient une perte.

Et puis on s'est engagés... on me rappelle qu'on s'est engagés aussi, dans le plan d'action, là, à optimiser l'utilisation de la visioconférence puis à en augmenter l'efficacité technologique en effectuant les analyses appropriées. C'est ça.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Saint-Maurice.

M. Giguère : Oui. Vous traitez, là, la régie traite surtout à Montréal, Québec et en région. Si je comprends bien, en région, c'est des bureaux satellites quand vous allez en région, donc les régisseurs, là, se déplacent, et puis, quand ils se déplacent dans une région, est-ce qu'ils font 100 % des cas? Où est-ce que je veux en venir, c'est que, si, exemple, vous venez à Shawinigan, s'il y a 50 cas ou 20 cas, peu importe, est-ce que vous les faites tous dans la même journée ou si vous en faites le... puis ils vont revenir deux mois après?

Mme Morin (Anne) : O.K., c'est la mise au rôle qui détermine ça. Pour le bureau de Shawinigan, il y a une régisseuse, qui était de Montréal, qui a été maintenant affectée, avec un port d'attache, à Trois-Rivières. Elle habitait Drummondville, O.K.? Donc, elle, elle fait Victoriaville, Drummondville, Trois-Rivières et Shawinigan. Donc, on se déplace assez régulièrement à Shawinigan et à Trois-Rivières parce que le... Mais la mise au rôle, c'est que, normalement, le régisseur a des séances d'audience, lorsqu'il se déplace, ça va être pour une journée, et puis là, à ce moment-là, il va avoir deux rôles d'audience. Puis là ce qu'on dit quand on ne se déplace pas souvent, c'est ce qu'on espère, ce qu'on appelle vider les tiroirs, hein? C'est-à-dire que... Peut-être pas pour Shawinigan, je vous dirais, mais pour des régions un petit peu plus éloignées comme Gaspésie...

M. Ouellette : Votre réponse n'aurait pas été «winner», là.

Mme Morin (Anne) : ...comme pour la Gaspésie, hein, d'accord, on vide les tiroirs, ce qui fait que les gens qui habitent en région vont, des fois, être plus favorisés pour les délais de causes civiles, qu'on va entendre plus rapidement parce qu'à ce moment-là on n'enverra pas un régisseur pour faire une heure et demie ou deux heures, on va l'envoyer pour faire la journée au complet, et puis, à ce moment-là, on va lui demander de... on va mettre au rôle qu'est-ce qu'on a de disponible dans les demandes qui sont en attente pour réduire l'inventaire le plus vite possible. Puis c'est même arrivé qu'on demande au régisseur de rester un petit peu plus longtemps dans une région de manière à ce qu'on puisse finalement vider nos tiroirs comme il faut.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député.

M. Giguère : Parce que je dois vous dire qu'à Shawinigan j'ai vécu, là, un citoyen qui est venu me voir, qui était frustré, très frustré parce que la régie, elle avait passé, puis il avait été au courant, mais lui, il ne passait pas, donc il a fallu qu'il attende, là, pour repasser par après. C'est pour ça que c'est... C'est des choses qui peuvent arriver?
• (16 h 10) •

Mme Morin (Anne) : Écoutez, ça, c'est le pouvoir discrétionnaire du régisseur de terminer ou non son rôle. Ils ont quand même une charge de travail, et la décision de remettre ou d'ajourner un dossier leur appartient.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Ça met fin à ce bloc. On y reviendra tout à l'heure. On retourne du côté de l'opposition officielle avec le député de Baie-Comeau... de René-Lévesque...

M. Ouellet : De René-Lévesque.

Le Président (M. Gaudreault) : ...qui n'est pas en visioconférence, mais il est en réalité avec nous.

M. Ouellet : Non. Non, mais qui est content d'avoir de la visio dans certains cas.

Le Président (M. Gaudreault) : Allez-y.

M. Ouellet : D'accord. Mme la présidente, plusieurs choses, puis je vais essayer d'y aller très rondement puis je vais vous demander d'avoir des réponses, aussi, succinctes, parce que le temps court, et on aimerait avoir abordé plusieurs sujets.

Donc, je vous ai demandé tout à l'heure... gestion de changement, donc zone de turbulences. Vous avez commencé à faire des rencontres avec certains de vos régisseurs, quelques-unes ne sont pas terminées. Est-ce que vous avez déjà signifié des attentes à vos régisseurs, et, si oui, quel genre d'attentes vous leur avez signifiées?

Mme Morin (Anne) : Ce sont des attentes au niveau des évaluations?

M. Ouellet : Oui.

Mme Morin (Anne) : Bien, écoutez, c'est quand même confidentiel. Lorsqu'on rencontre un régisseur, ce que l'on regarde, c'est le bilan. La première partie de l'évaluation, c'est un bilan que lui-même fait du travail qu'il a effectué durant l'exercice financier, hein? Et puis nous, on a aussi des statistiques du nombre de remises, d'ajournements, du nombre de séances d'audience qu'il a tenues et puis aussi du temps, de la durée de ces audiences, et puis on discute avec lui de ces statistiques-là, et puis, dans certains cas, on discute également de sa motivation. On va lui parler de la question du remplacement et puis, s'il y a lieu, du comportement, s'il y a lieu. Mais vous comprenez que c'est confidentiel, alors je ne peux vous parler qu'en des termes très généraux. Mais les rencontres d'évaluation se font, oui, puis il y a 10 critères d'évaluation selon notre règlement, puis, s'il y a des attentes qui doivent être signifiées de manière particulière, elles sont faites à ce moment-là.

M. Ouellet : Parce que, juste pour bien comprendre, là, dans votre plan d'action, bon, vous allez fixer les indicateurs de performance pour faire des comparaisons. Donc, vous faites les rencontres aujourd'hui, ces indicateurs-là ne seront pas tous connus ou sus. Donc, est-ce que vous dites à vos régisseurs quand vous les rencontrez : Bien, voici ce qui s'en vient, voici dans quel ordre on va t'évaluer la prochaine année pour savoir si le rendement est satisfaisant ou

pas, ou si c'est juste un échange cordial entre les différentes situations vécues de part et d'autre et... sert à nourrir un peu la suite du travail à faire du côté du régisseur?

Mme Morin (Anne) : Écoutez, nous espérons que les rencontres sont toujours cordiales, ça, c'est sûr. Si nous avons quelque chose à dire, nous le disons. Il y a des statistiques qui sont disponibles et puis auxquelles ils sont confrontés, parce qu'on a un devoir d'accessibilité et de célérité, et le régisseur doit travailler de manière à rencontrer les exigences de son poste d'adjudicateur, là, c'est sûr. Il a cinq séances d'audience à faire par semaine, et puis là les absences doivent être déclarées, elles doivent être planifiées, les remplacements doivent être faits. Alors, s'il y a des problématiques relatives à la gestion par rapport avec la direction, là, on va en discuter, évidemment. Mais je ne pourrai pas tellement aller plus loin, là. C'est parce que nous, on est dans un cadre où on a mis en place...

Une voix : ...

Mme Morin (Anne) : Oui, oui, ça, je l'ai dit, c'étaient les critères du règlement, là, mais on ne pourra pas tellement dépasser ça.

M. Ouellet : Parce que vous avez parlé tout à l'heure, vous me corrigerez si j'ai tort dans mon interprétation, qu'il y a aussi des enjeux reliés à la gestion des fonds, bien, comment est-ce qu'on attribue les ressources financières pour la régie. Donc, vous avez des enjeux financiers. Donc, on va essayer de faire des... pas des coupures, mais optimiser un peu la gestion des coûts et que... Vous donniez l'exemple tout à l'heure que les gens ont à se déplacer sur le territoire et qu'on essaie d'optimiser ces déplacements-là. Puis je veux vous amener peut-être sur une façon de regarder la chose sous un autre angle. Avez-vous évalué ou regardé une façon d'améliorer un peu les frais relatifs à ce que les régisseurs réclament? Puis je vais vous citer un exemple comme ça, puis ça va peut-être vous revenir à la mémoire, mais le cas de M. Hubert, là, qui est nommé fin octobre 2015, qui démissionne début janvier 2016, avait réclaté 5 133 \$ en seulement deux mois, en déplacements, en hébergement, alors que la présidente, vous, a réclaté 5 548 \$ pour tout 2015, alors qu'aucun autre régisseur n'avait demandé plus de 2 500 \$. Est-ce que vous avez modifié les règles? Ah! puis c'est vrai, dans le cas de M. Hubert, on se souviendra qu'il n'avait jamais été assermenté, là. Mais est-ce que vous avez, de ce côté-là, serré les règles pour que ce genre de situation là, qui a été mise dans les médias...

Mme Morin (Anne) : Je peux vous assurer que les règles sur les... les directives de frais de déplacement sont respectées à la lettre. La question de Me Hubert, ce que j'avais déjà répondu à l'étude de crédits, c'est qu'il était en formation, la formation... son domicile est à Maniwaki, son lieu d'assignation, son port d'attache était Gatineau. Et, à partir du moment où quelqu'un est nommé chez nous, il est en formation cinq jours sur cinq, et la formation s'effectue à Montréal parce que les régisseurs, les formateurs, les juristes et nous-mêmes qui formons les gens nous sommes à Montréal. Alors, c'est beaucoup moins de frais de déplacer les gens qui sont en formation. À ce moment-là, il y avait deux régisseurs qui étaient en formation. Alors, les frais de déplacement ont été des frais de déplacement pour son véhicule personnel, son véhicule automobile, de son lieu de résidence au Village olympique, où est-ce que la formation s'effectuait, et pour l'hôtel, qui était situé en face, pour ses frais d'hébergement et évidemment les repas qui étaient fournis pour... le lundi au vendredi. Alors, c'est la seule chose qui a été assumée par la Régie du logement.

M. Ouellet : Pourquoi je vous amène là-dessus? Parce que je veux vous entendre aussi sur un peu le taux d'absentéisme des régisseurs. On a fait mention... Est-ce que vous l'avez, le taux exact d'absentéisme?

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Ouellet : Est-ce que vous pouvez me le donner, s'il vous plaît?

Mme Morin (Anne) : Oui. Pour 2015-2016, le taux d'absentéisme total était de... c'est l'équivalent de cinq ETC : 2,04, qui était l'équivalent ETC, régisseurs en maladie, et le 2,97 découle du non-remplacement suite à des départs à la retraite ou la démission de Me Hubert. Pour l'année 2014-2015, j'ai 2,60 régisseurs, c'est en maladie seulement, là, ce n'est pas l'équivalent avec les remplacements. En maladie, j'ai également, 2013-2014, l'équivalent de quatre régisseurs et, en 2012-2013, j'ai l'équivalent de 1,80 en maladie. Par contre, pour les années 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015, le non-remplacement des départs à la retraite et démissions n'est pas comptabilisé, O.K., et ce qu'on a évalué, c'est que l'équivalent de toutes ces absences-là équivaut exactement à 17 882 décisions qui n'ont pas été rendues.

M. Ouellet : C'est à peu près le... pas le chiffre que je m'attendais, mais c'est un peu à l'endroit que je voulais vous amener, à savoir que, dans le cas présent, si on n'a pas de régisseur puis qu'il y a un taux de roulement qui est élevé pour peu important les raisons, que ça soit taux de roulement pour maladie ou mises à la retraite, il arrive un moment où est-ce que vous manquez de monde pour faire le travail pour lequel on a besoin qu'il soit fait. Qu'est-ce que vous allez mettre en place, Mme la présidente, pour pallier à ça? Avez-vous un plan de relève dans le cas des retraites et des plans de remplacement ou une nouvelle banque de régisseurs déjà formés ou à être formés pour la suite des choses? Parce qu'il y a une tendance, là, qui... Vous êtes capable, sur fond historique, sur fond statistique, de voir qu'annuellement il y a à peu près les mêmes variations. Est-ce que vous vous êtes donné des moyens pour faire face à ces variations-là, qui sont historiques mais qui sont, dans certains cas, prévisibles?

Le Président (M. Gaudreault) : Vous avez 20 secondes.

Mme Morin (Anne) : Oui, on a une banque de remplacements, mais vous savez que nous sommes assujettis aux nominations, et les remplacements ne se font qu'au départ, à la fin du décret. Alors, ça, je ne peux pas rien faire. Mais nous optimisons la présence des régisseurs par une meilleure gestion des absences et des remplacements. Ça, je peux vous garantir que nous faisons tout ce que nous pouvons pour essayer de minimiser l'impact des absences que l'on constate.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Alors, on retourne du côté du gouvernement, le député de Trois-Rivières.
• (16 h 20) •

M. Girard : Merci beaucoup, M. le Président. On apprend dans le rapport du Vérificateur général qu'il y avait... vous nous avez dit que c'est arrêté, mais qu'il y avait un système de banque de temps, de ce qu'on apprend, c'est que c'est là depuis une bonne dizaine d'années. On apprend qu'au 30 novembre 2015, 882 jours y étaient accumulés, ce qui représente plus de 500 000 \$. Pouvez-vous me dire un petit peu comment ça fonctionne? C'était quoi, ce système de banque de temps là? On m'a parlé, moi, de déplacements, de remplacements de régisseurs, etc. Comment ça fonctionnait, cette banque de temps là?

Mme Morin (Anne) : Bon, la banque de temps, écoutez, moi, ça fait quand même assez longtemps que je suis à la Régie du logement, et je ne suis pas capable de me souvenir à partir de quand ça a commencé. Au départ, d'après ce que je comprends... Vous savez que les effectifs de la régie ont toujours... — je parle bien en termes d'adjudicateurs — ça a toujours été serré. Alors, quand il manque quelqu'un, on recherche toujours à remplacer cette personne-là pour qu'on ne puisse pas pénaliser les justiciables qui veulent se présenter en audience, parce que les rôles sont déjà faits, et puis, à ce moment-là, on faisait appel aux gens, aux régisseurs pour qu'ils puissent remplacer. On a trouvé une solution pour que ces remplacements-là se fassent le plus facilement possible, c'est-à-dire on dit : Vous remplacez puis, à ce moment-là, vous allez avoir une journée pour délibérer. J'expliquais tout à l'heure que, lorsqu'on travaille une journée, on a une journée pour étudier le dossier puis rendre nos jugements, hein? C'est comme ça que ça fonctionne. Le rapport du Vérificateur général dit que ce n'est pas conforme aux règles applicables, et que cette pratique-là n'aurait pas dû se faire, et qu'on aurait dû assumer à même la charge de travail des juges administratifs ce temps de remplacement là. Alors, c'est comme ça.

Puis il faut dire que le remplacement n'était pas vu comme une mesure obligatoire, c'est-à-dire que la personne qui appelait le régisseur... celui-ci pouvait refuser de remplacer, alors on passait à un autre nom. Alors, ceux qui remplaçaient souvent se sont vu attribuer au fil des années... parce qu'ils travaillaient à rédiger les décisions soit plus tard le soir ou les fins de semaine, en tout cas ils le faisaient à l'intérieur du délai requis pour travailler, alors, à ce moment-là, ils se sont mis à bâtir une forme de banque dans laquelle on indiquait : Bien, on vous doit cinq jours parce que vous avez travaillé cinq jours de plus, on vous doit tant. Puis il y en a... écoutez, ceux qui remplaçaient le plus se sont retrouvés un nombre de jours assez important et que la Vérificatrice générale a évalué à 500 000 \$. Oui?

M. Girard : Est-ce que cette banque de temps là pouvait varier selon l'endroit où les auditions se tenaient? Si la personne était prise pour aller en Gaspésie ou... Comment ça fonctionnait à ce moment-là?

Mme Morin (Anne) : Oui, on accordait aussi du temps pour le déplacement.

M. Girard : O.K. Et maintenant, si les gens se déplacent, la banque de temps n'existe plus, vous procédez comment?

Mme Morin (Anne) : Bon, actuellement, c'est un sujet délicat pour certains régisseurs, je ne vous dirais pas pour l'ensemble des régisseurs, plusieurs vont comprendre que les normes doivent être respectées. Ils ont par contre l'habitude, lorsqu'il y a un remplacement, de se voir accorder une journée de compensée. Nous avons, je ne veux pas vous le cacher, une certaine résistance à cet effet-là parce que les gens étaient habitués à ce que ça soit comme ça. Alors, on doit — la vice-présidente, là — voir à ce que les remplacements se fassent et puis nous avons mis en place... Là, on le fait de manière rotative. Ceux dont les séances d'audience ont été perdues sont appelés en priorité parce qu'ils n'ont pas fait de séances d'audience, donc, pour pouvoir remplacer les causes qui n'ont pas été entendues par eux alors qu'ils devaient le faire.

M. Girard : On est juste tous les deux, entre vous et moi, là, est-ce que la banque de temps de chacun des régisseurs est conforme vraiment au temps travaillé? La personne qui a une journée pour se déplacer, prenait-elle vraiment une journée?

Mme Morin (Anne) : Moi, je n'étais pas...

M. Girard : On va être francs, là, est-ce qu'il y eu un abus à ce niveau-là?

Mme Morin (Anne) : O.K. Écoutez, je ne suis pas en mesure de vous répondre. Écoutez, moi, j'étais dans l'administration. J'étais juriste de l'État jusqu'en 2004. 2004, j'étais une simple régisseuse sur la Rive-Sud de Montréal. J'ai été nommée vice-présidente aux activités juridiques, hein, puis j'ai été confrontée... J'ai été vice-présidente aux activités du tribunal et présidente pendant quelques mois, dans un intervalle qui n'est pas... ce n'est pas si lointain. Écoutez, il n'y avait

pas de règle vraiment précise, on n'a pas été capables de trouver de règle à cet effet-là, donc je ne suis pas en mesure de vous répondre.

M. Girard : Et ce phénomène-là a duré quand même pendant plusieurs années sans que personne... O.K.

Mme Morin (Anne) : Je ne peux pas vous répondre davantage à cet effet-là. Écoutez, quand j'ai été nommée régisseuse, c'était déjà en place, et je peux vous dire quand même qu'au départ il n'y avait pas de mauvaise foi, là, c'était vraiment pour réduire... c'était pour réduire l'inventaire, pour permettre aux gens qui s'étaient déplacés... Ça se faisait toujours pour remplacer dans des cas particuliers. Écoutez, au fil du temps, là, l'utilisation qu'on en a faite a fait en sorte que, là, on s'est retrouvés devant une situation particulière et puis que, maintenant, nous tentons de gérer le plus facilement possible, le plus adéquatement possible, en respectant les normes.

M. Girard : Depuis que la banque de temps a été arrêtée, si je peux m'exprimer ainsi, avez-vous de la difficulté à faire des remplacements et envoyer des régisseurs en région?

Mme Morin (Anne) : Nous avons eu certaines difficultés à l'égard de certains. C'est la réponse que je peux vous donner. Pour aller en région, il y a toujours des volontaires. Et je peux vous dire qu'il est arrivé que quelqu'un a dit : Bien là, je n'irai plus, mais nous avons quelqu'un d'autre pour y aller, vous savez? Alors, ça s'est fait comme ça. Mais nous éprouvons quelquefois des problèmes à l'égard de certains.

M. Girard : Là, on a un problème ici parce qu'on a des gens dans les régions du Québec qui ont besoin de la régie et on a besoin des régisseurs.

Mme Morin (Anne) : ...l'ont quand même, il n'y a pas de manque.

M. Girard : Donc, je pense que ça serait un objectif, dans le plan d'action, d'avoir une politique ou un processus de remplacement auquel nos régisseurs vont être soumis, pour être certains qu'on puisse avoir des régisseurs. Je ne sais pas, je dis ça comme ça, mais il y a sûrement une façon de procéder pour éviter qu'on se retrouve dans des situations où que probablement il y a des causes qui ont été remises parce qu'un régisseur ne voulait pas aller dans un endroit précis.

Mme Morin (Anne) : Dès le dépôt, le 25 mai dernier, du rapport du Vérificateur général, il y a une directive qui a été émise que la banque était arrêtée et puis que le remplacement était dorénavant obligatoire et était fait de manière rotative, immédiatement. Pour les modalités, pour savoir qui doit aller, est-ce que c'est juste, est-ce qu'on équilibre les choses, c'est des modalités qui restent quand même à discuter. Comme je vous dis tout à l'heure, il y avait des comités qui ont été mis en place, il y a un comité qui va se pencher là-dessus, et vous savez que c'est nous qui allons décider parce que c'est le pouvoir que nous avons en vertu de la loi, en vertu de l'article 10, de faire ça. Mais je dois vous assurer que ça sera fait et qu'on n'a pas à s'inquiéter pour ces déplacements-là, que nous allons veiller à ce que toutes les régions puissent être rencontrées, là, pour les fins de l'adjudication des causes.

M. Girard : Ayant travaillé en ressources humaines pendant plusieurs années dans le secteur privé, vous avez un défi important de motivation et de mobilisation de vos troupes.

Là, il ne me reste pas beaucoup de temps, mais je veux quand même vous préparer à mon prochain bloc. Je vais vouloir vous parler de l'évaluation des régisseurs. Au niveau du privé, nous, on avait des évaluations annuelles avec des rencontres trimestrielles, où on est rendu versus nos objectifs, versus notre travail, etc. Je vais vouloir savoir comment se fait... Je sais qu'il y a des choses... Tantôt, vous l'avez dit à mon collègue, on ne peut pas nommer... Il y a des choses qui sont privées, des choses qui sont quand même confidentielles, mais comment ça se fait... Je voudrais savoir à quelle fréquence, etc. Est-ce que vos régisseurs sont tous bons, sont tous moyens ou moins bons, etc.? Un exemple que je peux vous donner de la façon que je travaillais dans le privé, nous, on avait des objectifs, on avait quelqu'un qui dépasse significativement ou... qui dépasse l'objectif, qui les atteint ou qui ne les atteint pas, avec un plan de développement et un plan pour pouvoir se développer... Donc, on va revenir là-dessus au prochain bloc.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci, M. le député de Trois-Rivières. On retourne du côté de la deuxième opposition avec le député de Blainville.

M. Laframboise : Merci beaucoup, M. le Président. Je vais avoir une question pour Mme la Vérificatrice générale. À la page 17 de votre rapport, j'aimerais que vous me relisiez l'article 62 pour que les régisseurs qui nous écoutent le comprennent bien de votre bouche, s'il vous plaît.

Mme Leclerc (Guylaine) : Alors : «La régie a mis en place une banque de temps non conforme à la réglementation et elle n'a pas effectué d'évaluations du rendement de manière rigoureuse. De plus, elle n'a pas établi de règles claires pour encadrer notamment la mise au rôle.»

• (16 h 30) •

M. Laframboise : Donc, ce qui a été fait, c'est non conforme. Ce que vous nous avez dit tantôt, Mme Morin, c'est que ça ne se fait plus pour l'avenir. Le problème, c'est que vos régisseurs ont de la difficulté avec cette décision-là. C'est ça que je...

Mme Morin (Anne) : J'ai dit que certains avaient de la difficulté. Nous avons de la collaboration. Vous savez, c'est une équipe. C'est comme partout, il y en a qui collaborent davantage que d'autres. Les gens étaient habitués à avoir ce temps-là supplémentaire, ils ne l'ont plus, alors c'est sûr que, pour certains, le réveil est plus brutal que d'autres. Vous avez des gens aussi qui respectent davantage les règles. Mais je peux vous assurer que nous sommes là pour que... et on tient le phare pour que les règles soient respectées.

M. Laframboise : C'est parce que, madame, c'est plus que ça, là, c'est-à-dire que, quand on ne respecte pas... Vous dites : C'est du temps supplémentaire, ce n'est pas du temps supplémentaire.

Mme Morin (Anne) : Je n'ai pas dit...

M. Laframboise : Vous avez dit que c'était du temps supplémentaire. C'est des vacances supplémentaires, parce que, du temps supplémentaire, il faut payer les impôts dessus, il faut faire tout ça. C'est pour ça que je vous dis que je veux qu'ils nous entendent bien, les régisseurs, là. Ce n'est pas conforme à la réglementation. Ils doivent se conformer, parce que, si c'est du temps supplémentaire que vous leur devez, vous payez, ils paient leurs impôts, puis c'est fini, puis on n'en parle plus, là, on règle ça. Là, vous, ce que vous faites, c'est que vous compensez par du temps de vacances, ce n'est pas la même chose, là, je voudrais juste vous le mentionner.

Par la suite, je voudrais juste... parce que, quand je vous ai posé la question «en utilisant le non-paiement de loyer» puis en vous disant que le résultat, c'est que seulement 6 % des propriétaires se faisaient payer, vous m'avez dit : Ce n'est pas ma responsabilité. Puis je vous suis. Mais par contre ce qu'il faut que vous compreniez, c'est que moi, j'ai à défendre vos budgets, soit je les critique ou je les défends, vos budgets, à la Régie de logement. Et là j'ai 60 % de votre travail qui va au non-paiement de loyer, puis, sur le terrain, il y a seulement 6 % des propriétaires qui se font rembourser. Donc, j'ai une grosse dépense pour laquelle, quand...

Puis c'est pour ça que je vous ai dit : Vous buvez les paroles de la Vérificatrice générale, c'est-à-dire que je n'ai pas, dans votre... ce que vous nous avez fait comme... dans votre allocution, je n'ai rien qui provient de la régie pour essayer de diminuer le nombre de ces... C'est pour ça que je vous disais : Est-ce que le dépôt de garantie... Parce que, dans les autres provinces, ça a eu comme résultat de réduire justement les demandes auprès des organismes semblables aux vôtres pour le non-paiement de loyer.

Il y a eu d'autres solutions qui vous ont été soumises au fil des temps, puis je vous en donne, là, parce que, dans les absences lors d'audiences, là, dans les fameuses... Les absences d'une partie, bon, il y en a pour 11 531 remises, puis il y a 2 267 rétractations. On a quand même 2 267 rétractations de jugement, des gens qui ont été condamnés puis pour lesquelles le locataire s'oppose, puis il veut revenir, puis tout ça, ça augmente les délais. Il y a des propositions qui vous ont déjà été faites qu'une demande de rétractation ne puisse plus suspendre l'exécution d'un jugement, lorsqu'il est relatif au non-paiement de loyer, à moins qu'il y ait consignation des loyers due aux grèves de la Régie du logement, c'est-à-dire de dire, bien là, au locataire : Tu veux demander une rétractation, bien, dépose ton argent. Tu as été condamné, dépose ton argent, puis là on va le faire. Vous ne nous faites pas ce genre de recommandation là. Pourquoi? Parce que, tu sais, ça pourrait avoir comme impact d'avoir moins de rétractations, si le locataire déposait, là... parce qu'il y a eu un jugement contre lui, puis on dépose... Vous ne le faites pas, là. C'est un choix, là, ou vous n'avez jamais analysé ça, ou ce n'est pas votre département, c'est celui d'un autre, là?

Le Président (M. Gaudreault) : Mme Morin.

Mme Morin (Anne) : Vous comprenez que j'applique la loi qui est en vigueur. Nous avons, dans le passé, fait une modification législative de manière à ce que, si quelqu'un abuse de la demande de rétractation et qu'on évite l'exécution d'une décision, ce faisant, on le déclare forclos. Et, en le déclarant forclos, ça doit revenir vers moi ou vers la vice-présidente, là, ou un autre régisseur désigné à cette fin pour autoriser toute demande en justice qui serait faite. Ça, c'est une chose qui a été faite. Parce que la Cour supérieure avait décidé qu'on n'avait pas le pouvoir de le faire, hein? Vous comprenez qu'on a les pouvoirs qu'on nous accorde.

M. Laframboise : Mais pourquoi... Ça pourrait être une demande législative. Parce que vous faites des demandes législatives, ça pourrait être un genre de demande. Il y a un autre cas qui dit : «Légiférer afin que la Régie du logement rende une décision sans audience dans les causes générales ayant pour objet une demande en dommages [pécuniaires] si cette demande, la preuve, ainsi qu'un affidavit, ont été signifiés au défendeur, mais que celui-ci n'a pas manifesté dans les 20 jours son intention de présenter une défense.»

Donc, c'est des solutions pour dire : Écoute, il y a une déclaration sous serment d'une des parties, puis l'autre partie tarde, et tout ça. C'est le genre de choses qui pourraient avoir comme objet de désengorger, là, l'absence des parties lors d'une audience. Mais vous ne faites pas ces recommandations-là. C'est un choix que vous faites, là.

Mme Morin (Anne) : Oui et non. Vous savez, la demande de rétractation, elle existe devant les tribunaux judiciaires aussi. Ça mérite une réflexion. Je ne vous dis pas nécessairement que ça ne se fera jamais. On verra qu'est-ce que seront les orientations, lorsqu'il y aura lieu de regarder des modifications législatives à cet effet-là.

M. Laframboise : Ça, ça veut dire que vous avez peut-être des intentions de demander un petit peu... Tu sais, si jamais, là, on vous disait oui à des modifications législatives, ça veut dire qu'il y aurait peut-être d'autres choses que vous êtes en train de regarder ou...

Mme Morin (Anne) : Je ne peux pas parler. Nous espérons toujours le mieux, hein? Alors, écoutez, on a un rôle de conseiller, vous savez, auprès du ministre. Les orientations seront décidées éventuellement. Et puis on verra qu'est-ce qui adviendra des orientations qui seront prises.

Vous savez que, lorsqu'il y a une demande de rétractation qui est déposée, nous sommes très conscients de la situation et vous savez que ce sont des demandes qui sont remises au rôle très rapidement, hein, ça, je peux vous assurer que ce ne sont pas des dossiers qui traînent au niveau de la mise au rôle.

M. Laframboise : Par contre, par rapport aux avis, et tout ça... Par rapport à la mise au rôle, mais jusqu'à temps qu'il y ait une décision, là, ça peut très...

Mme Morin (Anne) : Mais c'est quand même... c'est quand même assez rapide, je peux vous le dire. C'est des demandes, les 89, là, puis c'est rapidement mis au rôle.

M. Laframboise : Parce que ce n'est pas le son qu'on entend sur le terrain, je vous le dis, là, tu sais, ça fait qu'à quelque part, là, il faut que les actes que vous posiez, ils aient des effets, il faut qu'il y ait des résultats à la fin. C'est pour ça qu'on peut vous supporter dans vos demandes. C'est qu'il faut qu'on voie que ça va vite puis qu'on n'a pas 41 000 dossiers dans le cadre... en tous cas, tu sais, ou 70 000 dossiers qui sont en attente, ou 69 000, là.

Tantôt, vous nous avez parlé des régisseurs, ça va me permettre de ramener ça. Vous avez dit : Bon, bien, je perds, avec mon 5,01 régisseurs ETC, j'ai 17 200 demandes, là qui...

Mme Morin (Anne) : Au cours des années, là, pas juste l'année dernière, là.

M. Laframboise : Au cours des années qui...

Mme Morin (Anne) : Non, ça, c'est sûr, parce que, pour l'année dernière, là, on l'a évalué à 6 012 décisions par rapport à ça.

M. Laframboise : Puis cette année...

Mme Morin (Anne) : Mais c'est depuis 2012-2013, là, qu'on parle de 17 882 dossiers.

M. Laframboise : O.K. Et puis, cette année, est-ce que vous l'avez déjà... on a six mois de faits, est-ce que vous avez déjà analysé? Est-ce que...

Mme Morin (Anne) : Bien, c'est sûr qu'on a des absences. Écoutez, on a des gens qui sont malades, et ça, on ne peut pas empêcher ça. On a une gestion rigoureuse des absences. Lorsque quelqu'un est malade, bien évidemment, il doit produire des certificats médicaux. Et puis c'est les Ressources humaines qui s'occupent de ça et puis c'est fait de manière...

M. Laframboise : Mais vous ne pouvez pas me dire, en termes d'ETC, à date comment vous en avez?

Mme Morin (Anne) : Non, je ne pense pas que je puisse vous le dire à l'heure actuelle, parce que c'est des choses qu'on regarde lorsqu'on prépare le rapport annuel de gestion. Mais ils doivent compléter un permis d'absence, et puis, lorsque c'est à invalidité plus prolongée, là, il y a des certificats médicaux qui sont demandés aux régisseurs au fur et à mesure, comme pour les employés aussi lorsqu'ils sont malades.

M. Laframboise : Dans l'un de vos mandats, la mission que vous avez, entre autres : veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements. Quand je vous dis qu'un des problèmes... Puis, quand je vous dis que vous faites partie du problème, c'est-à-dire que les demandes continuent, donc ça augmente, donc ça ne diminue pas, ou ça ne s'est pas amélioré depuis cinq ans, là. Je pense qu'en général, là, dans les délais d'attente, et tout ça, on peut constater ça. Est-ce que vous vous êtes déjà penchée sur la situation de la conservation du parc de logements?

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Laframboise : Est-ce que vous avez déjà émis un rapport? Avez-vous...

Mme Morin (Anne) : Écoutez, c'est sûr que, lorsque... Il y a des choses dont je ne peux pas parler. Bon, évidemment, là, si vous faites rapport à la conservation du stock, c'est la conversion en copropriété divise, j'imagine, qui vous interpelle plus?

M. Laframboise : Non, non, non, moi, c'est du...

Mme Morin (Anne) : La conservation du parc locatif, là, pour la Régie du logement, ça touche trois aspects : c'est la démolition, quand il n'y a pas de règlements municipaux; il y a l'aliénation d'un immeuble dans un ensemble immobilier, puis je pense qu'on n'a presque plus de demandes à cet effet-là, il y en a eu dans le passé; et c'est la conversion en copropriété divise, là, qui...

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Ça termine ce bloc-là pour l'instant. On retourne du côté du gouvernement. Le député de Saint-Maurice.

M. Giguère : Bien, je veux faire une petite question, parce que ça me revient, là. Bien, ça me revient... Parce que je fais des recherches en même temps, on fait beaucoup de... on apprend beaucoup de ces commissions-là, puis c'est bien, ça.

Des voix : ...

M. Giguère : Bien, je suis là, mais j'apprends tout le temps, moi, puis je suis un homme heureux dans ce temps-là. Donc, les régisseurs, comment qu'ils sont... je vois qu'ils sont nommés par le Conseil exécutif. Et la présidence est nommée par qui, de la régie?

• (16 h 40) •

Mme Morin (Anne) : Également. La manière que ça fonctionne, c'est que les nominations de régisseurs, c'est par décret. Il y a un concours de recrutement, et puis, ensuite, il y a des entrevues, et puis, après, une liste d'admissibilités qui est envoyée au gouvernement. Et les nominations se font à partir de ça. Mais il y a des concours, on fait partie, comme on appelle ça, des quatre grands, mais maintenant c'est les trois grands, là. Donc, ce n'est pas des nominations aléatoires, là. Ce sont des nominations à la suite d'entrevues et d'examens, une journée d'examens qui est faite, oui.

M. Giguère : Donc, le supérieur des régisseurs, du travail de tous les jours...

Mme Morin (Anne) : C'est la vice-présidente aux activités du tribunal, parce que c'est un pouvoir qui est délégué, qui a toujours été délégué depuis la création de la Régie du logement.

M. Giguère : Merci beaucoup. Donc, je vais laisser...

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député de Chomedey.

M. Ouellette : Bon, on va rester... je pense qu'on va rester dans la même veine. Vous parliez des orientations ministérielles tantôt — et je vais revenir à la conciliation dans ce bloc-là, promis. Vous avez mentionné tantôt que, bon, c'est une consultation ou c'est une discussion avec le ministre de façon, je pense, assez régulière. Vous mentionniez aussi que la Loi de la Régie du logement, elle date de 1979, qui est votre loi constitutive de 1980. Je présume aussi que ça fait quelques années que vous êtes dans la boîte.

Est-ce qu'il a fallu attendre le passage du VG de cette année avant que quelqu'un réalise que, là, il faudrait peut-être dépoussiérer cette charmante loi, ou est-ce que, par le passé, il y aurait eu quelqu'un qui aurait levé la main ou qui aurait fait un rapport? Parce que ça nous interpelle tout le temps que c'était correct avant que le VG arrive, puis là le VG passe, là, puis là, on est tous d'accord, ce que le VG dit...

M. Girard : Personne ne l'avait...

M. Ouellette : ...mais on ne l'avait pas vu avant. C'est ça qui nous interpelle. Puis je pense que c'est le travail de la Commission de l'administration publique aussi, parce qu'on gère l'argent des contribuables du Québec, c'est une commission qui est apolitique en plus, et, pour nous, c'est important, c'est une donnée qui est très, très, très importante.

Sans qu'on rentre dans les détails, peut-être par votre expérience à l'intérieur de la boîte, chez vous, est-ce qu'on avait déjà essayé ou déjà fait des représentations pour la moderniser, votre charmante loi de 1979, ou le passage du VG de cette année fait en sorte que, là, il va falloir la moderniser? Puis ce n'est pas une question piège, là, on veut juste essayer de comprendre. Puis pas besoin de mettre de nom de ministre là non plus, puis pas besoin de mettre de nom de gouvernement, faites juste me dire si, dans les... Si ça fait une dizaine d'années que vous êtes là, il y a-tu eu, par le passé... Il y a-tu quelqu'un qui s'est aperçu de quelque chose avant que le VG arrive cette année?

Mme Morin (Anne) : Bien, je vous dirais que oui. Écoutez, oui, oui.

M. Ouellette : Vous me dites oui. O.K.

Mme Morin (Anne) : Il y a des réflexions qui se sont faites, que ce soit à l'interne ou... Au cours des années, c'est sûr qu'il y a des représentations qui ont été faites à divers ministres. Ce qu'il en résulte, vous le savez, nous ne sommes pas le législateur, c'est sûr que je pense que... Je vais parler pour moi, pas pour les autres. Nous essayons, dans la mesure du possible, de faire preuve d'ouverture, de réalisme et puis de conseiller au mieux le cabinet dans les mesures qui peuvent être prises pour viser une amélioration, parce qu'on travaille pour le citoyen, on travaille pour l'ensemble des justiciables. On est le tribunal le plus occupé au Québec, hein, ça, j'espère que vous le réalisez.

C'est sûr que les budgets ont été baissés. Vous savez, le paramétrique. Des effectifs ont été touchés. Je regarde une information, écoutez, avant, je me rappelle vaguement, là, j'ai déjà été à Rivière-du-Loup à un moment donné, il y avait un régisseur en place, il y avait un directeur de bureau, il y avait une secrétaire, puis je pense qu'il y avait deux préposés, puis on avait des salles d'audience. Là, maintenant, bien là, il reste un préposé. S'il est malade, c'est celui de Rivière-du-Loup qui va se déplacer.

Vous savez, on essaie quand même de donner le maximum de services. Et puis, quand on va sur le site Internet de la Régie du logement, il y a toujours des absences, vous allez voir : Bureau fermé tel jour, bureau fermé tel jour, il est fermé de telle heure à telle heure. Écoutez, c'est des frais de déplacement, on manque d'effectif, on essaie de maximiser au possible ce qu'on a. Et puis, bon, c'est ça.

Par rapport aux modifications législatives, je peux vous dire que, écoutez, nous espérons qu'il puisse y en avoir dans un avenir qu'on espère toujours le plus proche possible et puis qu'on est prêts à collaborer à cet effet-là lorsque le O.K. sera donné puis que tout pourra se faire. Mais, vous savez, des modifications législatives en matière de logement résidentiel, c'est une chose qu'il faut aborder avec doigté. Les revendications des locataires et des propriétaires ne sont pas toujours les mêmes, et, ce qu'on doit faire, on doit y penser de manière à permettre que les règles procédurales sont les meilleures possible, qu'elles sont les plus modernes possible, là.

Parce qu'auparavant, là... Je vais vous donner un exemple, les résidences pour personnes âgées, quand notre loi a été faite, c'est un phénomène qui n'existait pas. La visio, on n'en parlait même pas. Vous savez, quand ça a été fait, cette loi-là, là, on était ouverts à ce que le tribunal soit le plus accessible possible. Mais on se rend compte que des règles précises, un cadre de responsabilisation des parties qui se présentent chez nous, ce ne serait peut-être pas inutile pour éviter que des remises, des ajournements puissent se faire. C'est sûr que c'est ce que nous souhaitons le plus possible et qu'on sera prêts, nous l'espérons, à faire en sorte que des modifications puissent avoir lieu pour aider à l'ensemble des justiciables, pour que notre loi puisse être appliquée avec le plus de célérité possible.

M. Ouellette : Si je traduis très bien ce que vous venez de me dire, vous êtes très contente que le VG soit passé chez vous. Parce qu'à ce moment-là ça ramène la lumière et le focus sur la poussière qu'il y avait sur la loi, sur différentes démarches qui ont été faites, et toujours dans un souci de services aux citoyens. Parce que vous êtes à la Commission de l'administration publique, c'est parce qu'en quelque part on a ce souci-là de faire en sorte... Et on entend les gens, on entend dans nos bureaux de comté, bon: C'est long. Il y a des dossiers en priorité et en urgence où ça va me prendre 15 mois. C'est toute cette dynamique-là de services à la population. Et je vous écoutais parler tantôt, M. le Président... — oui, c'est vous que j'écoutais parler, M. le Président. Je vous écoutais parler, Mme Morin, tantôt, puis c'est difficile — parce que, là, je vais aller en efficacité et en efficience — que...

Le Président (M. Gaudreault) : Il vous reste 40 secondes.

M. Ouellette : Oui, ça va être un commentaire. Ça fait que je vais aller en efficacité puis en efficience, puis je me dis : Vous assignez tout le monde, vous convoquez tout le monde, et il y a un avocat ou il y a quelqu'un à quelque part qui ne vous l'a pas dit, puis là tout le monde s'en retourne chez eux. Il manque des documents, on n'a pas les bonnes affaires. Il y a quelque chose qui manque dans le système ou il y a un palier qui manque dans le système pour faire en sorte, si on veut maximiser les auditions, que... Tu sais, il y a comme un contrôle de qualité, qui aurait dû être fait ou qui devrait se faire — qui va faire partie du prochain bloc, et je vais revenir tantôt.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. Ça met fin à ce bloc. On retourne du côté de l'opposition officielle avec le député de René-Lévesque.

M. Ouellet : Oui, merci beaucoup. Juste une précision, Mme la présidente. Vous avez fait tantôt la mention du bureau de Baie-Comeau, pour lequel c'était fonctionnel, où c'était... c'est à cause de la visioconférence. C'est ce que j'ai compris?

Mme Morin (Anne) : Nous allons en visio et nous nous déplaçons aussi à Baie-Comeau, en personne.

M. Ouellet : O.K. Je veux juste être certain, parce que vous avez dit que vous êtes allée, est-ce que c'est...

Mme Morin (Anne) : Non, je suis... En tant qu'adjudicateur, j'y suis déjà allée il y a 10 ans, peut-être.

M. Ouellet : Mais votre équipe... Parce que j'ai le rapport 2014-2015, puis c'est mentionné qu'il n'y a pas eu d'audience à Baie-Comeau.

Mme Morin (Anne) : C'est impossible.

M. Ouellet : C'est votre rapport sur votre site Web, de 2014-2015.

Mme Morin (Anne) : C'est impossible, on va régulièrement à Baie-Comeau.

M. Ouellet : D'où ma question. Le but, ce n'est pas de vous coincer, mais c'est...

Mme Morin (Anne) : Oui, oui, parce que vous m'inquiétez.

M. Ouellet : «En 2014-2015, la régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes — puis là, on voit : Alma, Amos, Chibougamau, Dolbeau...»

Mme Morin (Anne) : Ah! mais ça, c'est pour les visios. On se déplace à Baie-Comeau. Je ne sais pas pourquoi Baie-Comeau n'est pas là. C'est parce qu'en 2014-2015 c'est un projet pilote pour faire de la visio.

M. Ouellet : Page 85 sur 92.

Mme Morin (Anne) : Oui. C'est l'ancien rapport, là. Attendez, on va regarder le nouveau. Excusez-moi, parce que ça, je n'ai pas ça en tête. Est-ce qu'on peut me le faire? O.K. Je peux répondre à une autre question en attendant.

Une voix : ...

• (16 h 50) •

Mme Morin (Anne) : Oui, le projet pilote a commencé en avril 2015. Donc, pour l'ancien rapport, à ce moment-là, ce n'était pas comptabilisé. Mais je peux vous assurer qu'on va à Baie-Comeau. Ajout... c'est un endroit où on... c'est justement, c'est parce que je pense qu'on a peut-être identifié les gens où est-ce qu'on ne faisait que de la visio. Mais je peux vous assurer qu'on y va, hein, parce qu'on a payé des frais de déplacement, là.

M. Ouellet : Oui, mais il s'agit juste de...

Mme Morin (Anne) : Je peux vous assurer qu'on y va.

M. Ouellet : ...de faire la contrepartie.

Juste pour moi, je veux terminer la partie de banque de remplacements, pour ce qui est des fins du décret, là je comprends que c'est fini. Donc, les banques sont... on a pu en accumuler, et je vous entendais, dans votre allocution, qu'ils vont descendre à coups de 10 par année. Donc, les gens peuvent les prendre. S'ils ne les prennent pas, ils en perdent 10. Expliquez-moi c'est quoi, là...

Mme Morin (Anne) : Bien, je pense qu'ils vont les prendre, là. Ce ne sera certainement pas perdu. Puis on va les mettre... Ça, ça a été fait avec l'aval de la Régie du logement, j'assume cette responsabilité-là. Quand je suis arrivée en fonction, à peu près deux semaines après mon arrivée, j'ai su que je faisais l'objet d'un rapport du Vérificateur général. Écoutez, avant d'agir, vous savez, on essaie de voir qu'est-ce qui en est. On a tenté le plus possible de maximiser les séances d'audience puis de réduire le temps compensé pendant une certaine période en redistribuant les rôles quand il y avait des absences. Ça, c'est des choses qu'on a faites.

Là, depuis que le temps n'est plus... La banque de temps, on ne peut plus y ajouter quoi que ce soit, celle qui est là, on va la réduire. On a la liste à jour au 25 mai de qui a quoi. Et puis, au lieu de prendre, mettons, 20 jours ou... on va essayer de réduire ça à 10 jours pour qu'on ait le plus de séances d'audience possible, tout en respectant le temps qui a été mis dans cette banque-là, là, avec l'aval de la direction.

M. Ouellet : Dans combien de temps vous pensez avoir épuisé cette banque-là?

Mme Morin (Anne) : Ça dépend. Il y en a qui n'ont pas beaucoup de jours, il y en a qui leur en restent cinq, il y en a qui leur en restent huit, mais il y en a qui leur en restent pas mal plus.

M. Ouellet : Bien, c'est quoi, «pas mal plus»?

Mme Morin (Anne) : Pas mal plus, ça va jusqu'à 140.

M. Ouellet : 140 jours?

Mme Morin (Anne) : 140 jours.

M. Ouellet : Donc, c'est 140 jours d'absence.

Mme Morin (Anne) : À peu près.

M. Ouellet : O.K. Vous êtes...

Mme Morin (Anne) : Je l'ai... écoutez, j'ai : 34, un, 0, un, 16, 23. J'en ai un à 113 ici, l'autre à 143, 6, 0, 0, 0, 8, 3, 6, 53, 13, 17, 32, 10, 40. Alors, c'est à peu près ça, là. Mais on a fait une gestion de ce qui restait à chacun des régisseurs au 25 mai.

M. Ouellet : Et donc vous voulez la voir descendre minimalement de 10 jours par année. Donc, celui qui est à...

Mme Morin (Anne) : C'est au maximum, 10.

M. Ouellet : Maximum...

Mme Morin (Anne) : Maximum, c'est 10 jours.

M. Ouellet : Que la personne peut prendre sur cette banque.

Mme Morin (Anne) : Oui, oui.

M. Ouellet : Donc, la personne, l'individu qui est à 143, il lui reste 14 ans.

Une voix : Il lui reste 14 ans.

M. Ouellet : C'est ça. O.K. Vous vous êtes probablement posé la question, j'aimerais avoir votre réponse là-dessus : Le régisseur part, il se passe quoi, avec cette banque?

Mme Morin (Anne) : On va lui remettre en journées avant son départ.

M. Ouellet : C'est ça, donc ça va être payé.

Mme Morin (Anne) : Ce ne sera pas payé, non. Ce n'est pas monnayable.

M. Ouellet : O.K., mais...

Mme Morin (Anne) : Ce n'est pas une condition de travail, ce n'est pas monnayable.

M. Ouellet : Bien, expliquez...

Mme Morin (Anne) : Ce n'est pas des vacances.

M. Ouellet : O.K. Ça fait que, là, je suis le régisseur, j'annonce ma... je m'en vais, démission, il me reste 143 jours...

Mme Morin (Anne) : Habituellement, les gens partent à la retraite, là, et puis c'est déjà comme ça de toute façon.

M. Ouellet : O.K. Donc, ils vont partir plus tôt. O.K., ils vont être absents 143 jours avant que la retraite embarque.

Mme Morin (Anne) : Oui.

M. Ouellet : O.K. Je vous regarde, puis ça semble vous rendre mal à l'aise, Mme la présidente, puis je comprends que vous arrivez sur un état de fait, mais je veux vous témoigner que je comprends votre malaise : vous arrivez puis c'est ça qui se passe. Vous êtes conscient aussi que, quand nous, on a un rapport du VG — vous êtes consciente, pardon — et qu'on a dit qu'il y a une procédure qui est anormale, et même, dans certains cas, illégale, on questionne, et les gens qui nous posent la question : Mais comment ça, ça s'est passé, puis qu'est-ce que vous faites pour ne plus que ça se passe?

Mme Morin (Anne) : À partir du moment où on a su que ce n'était pas conforme, je peux vous assurer qu'on y a mis fin la journée même. C'est ce qui est arrivé. J'ai la note même ici, là, du 25 mai, là, c'est clair et net, on a mis fin à la banque, c'est tout.

M. Ouellet : O.K. M. le Président, est-ce qu'on peut déposer cette note-là? Oui?

Document déposé

Le Président (M. Gaudreault) : Bien sûr, bien sûr. Bien sûr.

M. Ouellet : Pour les besoins... Combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Gaudreault) : 2 min 30 s.

M. Ouellet : O.K. Je vais y aller promptement aussi, puis ce sera...

Mme Morin (Anne) : Excusez-moi, parce qu'on cherche la note. Je sais que je l'ai quelque part. Ah! je l'ai ici.

M. Ouellet : D'accord. Donc, elle pourra être déposée à la commission.

Mme Morin (Anne) : Voilà.

M. Ouellet : O.K. Donc, on pourra la déposer à la commission. Merci.

Il me reste deux minutes, je vais placer la table, puis vous allez pouvoir me revenir si on manque de temps sur cette question-là. On voit qu'à travers les cinq dernières années, Mme la présidente, il y a 40 000 demandes qui restent en suspens, qui ne sont toujours pas réglées au tribunal, et on comprend que 60 % des demandes qui sont réglées sont des demandes pour non-paiement. Donc, il en reste 40 % qui touchent des causes civiles générales, causes civiles prioritaires ou causes civiles urgentes. Et, dans certains cas, ces causes-là, je pense aux causes civiles générales, à 16 %, on est en moyenne jusqu'à 20 mois de délai.

Il ne me reste pas beaucoup de temps, la réponse que je vais vouloir ravoire lorsqu'on reprendra ensemble : On s'attaque à quoi, rapidement, là-dessus? Tu sais, on sait qu'il y a 60 % qui sont réglées en moins d'un mois et demi puis qu'à toutes les années on traîne un «backlog» de 40 000 demandes.

Mme Morin (Anne) : C'est surtout des demandes civiles, ça.

M. Ouellet : Oui. On fait quoi sur ce 40 % là, rapidement, pour le réduire?

Mme Morin (Anne) : O.K. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a instauré une nouvelle procédure pour entendre les demandes de recouvrement de loyer. Parce qu'il faut quand même comprendre que c'est à Montréal que la majorité des demandes de recouvrement de loyer se font. Alors, les bureaux de Laval, Longueuil et Montréal, toutes les demandes introduites en recouvrement de loyer pour cause de non-paiement pour une période de trois semaines sont entendues avec un régisseur et un greffier spécial.

Au départ, il y avait 120 causes qui étaient mises sur ces rôles-là, mais il s'est avéré que c'était assez essoufflant puis qu'il y avait des difficultés à ce niveau-là. Maintenant, c'est 65 causes qui sont mises au rôle, et c'est réparti... le greffier spécial n'a qu'une compétence pour des causes qui ne sont pas contestées, et le régisseur entend les causes contestées. Ce faisant... Auparavant, les régisseurs entendaient 36 causes à la fois, donc le gain que nous faisons entre le 65 et le 36, ça nous permet d'entendre plus de demandes civiles. Et vous allez voir dans le rapport annuel de gestion de cette année, on le voit, nous avons réduit les demandes civiles de manière importante, là, et puis on est quand même fiers de ça, là, parce que je peux vous assurer que... Vous savez que, quand on a beaucoup de dossiers puis qu'on a des absences, qu'on est quand même fiers des résultats, là, qu'on...

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. On poursuivra tantôt. Alors, on retourne du côté du gouvernement avec le député de Chomedey.

M. Ouellette : Dans ce bloc-ci, j'avais fini sur mon commentaire et ma question relativement à toute la préparation, puis ce qui pouvait être changé, puis à votre satisfaction d'avoir vu le VG cette année, qui va peut-être, à un moment donné, faire en sorte qu'il y aura un dépoussiérage de la loi. Je ne sais pas si vous aviez un commentaire sur mon commentaire, sur particulièrement ce qu'on voyait au niveau de l'efficacité de la régie, pour les choses qui manquaient, les choses qui manquaient, que vous avez relevées, que vous organisiez vos auditions, puis, à un moment donné, on ne vous avait pas avisés qu'on n'y serait pas, qu'il manquait des témoins, puis j'avais comme l'impression qu'il manque peut-être un palier ou il manque peut-être un contrôle de qualité à quelque part pour maximiser les auditions.

Mme Morin (Anne) : Ça, un meilleur encadrement de la mise au rôle est vraiment une des réponses valides à ce niveau-là. C'est parce que, si on envoie les avis de convocation beaucoup plus longtemps à l'avance, les gens qui ferment les dossiers, les gens qui produisent des ententes, et tout ça, on va en être avisés suffisamment à l'avance pour qu'on puisse, à ce moment-là, remplacer sur les séances d'audience les rôles qui ont été annulés. Donc, on va maximiser, à ce moment-là, les séances d'audience. Ça, c'est une chose qui peut être faite, là, sans modification législative.

On pense aussi à avoir des juges coordonnateurs, c'est-à-dire un juge coordonnateur, il va avoir, mettons, les rôles, et puis, si quelqu'un n'est pas capable de finir son rôle puis il y a quelqu'un qui a déjà fini, on va pouvoir faire une meilleure répartition, à ce moment-là, entre eux, pour qu'on puisse maximiser, à ce moment-là, le temps d'audience qui est offert aux justiciables puis permettre à plus de gens de passer en audience.

Je dois vous dire qu'il y a aussi l'étude sur dossier, hein, qu'on va essayer de maximiser le plus possible. Et on parlait aussi de la conciliation. Vous savez, la conciliation... On parlait tout à l'heure de l'Ontario. En Ontario, ils ont 22 médiateurs, hein, et, de la manière que ça fonctionne, c'est qu'eux on est appelé en audience... Et je vous disais tout à l'heure que la pratique se fait... C'est que les gens habituellement vont commencer vraiment à se préparer en audience lorsqu'ils vont recevoir l'avis de convocation. Alors, en Ontario, ce qu'ils font, c'est qu'il y a des médiateurs. Il y a des...

• (17 heures) •

Le Président (M. Gaudreault) : Pardon, Mme la présidente, je suis obligé de vous interrompre. On a un vote par appel nominal.

Une voix : On a aussi des obligations, nous autres aussi.

Le Président (M. Gaudreault) : Ça va vous donner un break. Prenez ça positivement. On va voter puis on revient.

(Suspension de la séance à 17 h 1)

(Reprise à 17 h 22)

Le Président (M. Gaudreault) : ...nos travaux. Évidemment, on va ajuster le temps avec... parce qu'on ne peut pas dépasser 6 heures, donc ça va couper un peu de temps, le temps du vote. On poursuit. Peut-être juste se remettre dans le contexte, voulez-vous poursuivre, Mme Morin, où vous étiez rendue? Oui.

M. Ouellette : Vous poursuivez où vous... sur votre envolée?

Mme Morin (Anne) : Vous vouliez parler de conciliation puis de coût de revient.

M. Ouellette : Ah! Bon, bien là, on va... Bien, c'est bon, on va partir de là.

Mme Morin (Anne) : Heureusement que je suis là.

M. Ouellette : À la page 33 de votre rapport annuel de gestion, je me suis posé la question, quand on a regardé le rapport du VG, pour les demandes en conciliation, que c'était un très petit pourcentage, et là je me suis posé plein de questions en regardant votre rapport annuel de gestion, me disant : Ah! sûrement parce que ça coûte trop cher, ça fait que c'est pour ça qu'ils ne l'utilisent pas.

J'ai eu quelques explications depuis le début, parce que ça fait trois, quatre fois qu'on essaie de parler de conciliation puis qu'on pense qu'effectivement on pourrait peut-être être gagnants en le regardant. J'aurais le goût de... j'aurais le goût... Parce qu'à la Commission de l'administration publique on s'intéresse beaucoup au coût de revient des organismes et ministères, puis ça, c'est quelque chose que vous avez mis dans votre rapport annuel de gestion, puis ça, on l'a souligné quand on a fait nos travaux préparatoires. J'aurais peut-être juste le goût que vous nous expliquiez, un, pourquoi vous faites cet exercice-là. Et là vous avez parlé tantôt que le 71 \$ que vous...

Mme Morin (Anne) : 271 \$.

M. Ouellette : Je comprends, mais vous avez parlé du 71 \$ ou vous avez parlé du montant qui était chargé à la personne qui voulait faire inscrire quelque chose sur le rôle. C'est-u assez? C'est-u pas assez? Faites-vous plaisir avec votre coût de revient. Puis vous répondrez à ma question aussi pour la conciliation. C'est-u parce que c'est trop cher que vous ne l'utilisez pas?

Mme Morin (Anne) : Non. Ça, c'est sûr. Écoutez, nous sommes un tribunal, hein, alors les frais judiciaires que l'on peut charger pour une demande, lorsqu'elle est introduite, c'est dans un règlement. Et puis, actuellement, là, ça a augmenté de 1 \$, là, depuis le 1er novembre. C'est rendu 74 \$. Il y a des exceptions, mais disons que, pour la majorité des demandes, là, c'est 74 \$ qui sont demandés.

Le coût de revient. Mon prédécesseur avait passé à la Commission de l'aménagement du territoire en 2010, et je pense que c'était avec vous, et puis il y avait eu quatre recommandations, dont celle d'expliquer le coût de revient. Alors, c'est pour ça qu'on se retrouve avec des chiffres comme ça, là, qui détaillent finalement qu'est-ce que ça coûte véritablement pour venir devant notre tribunal, hein? Alors, on s'aperçoit que, lorsqu'on arrête, mettons, à l'étape de la mise au rôle, ça coûte 54,30 \$, lorsqu'il y a la tenue d'une audience, c'est 89,57 \$, et, quand on traite le dossier et on expédie la décision, il y a un 127 \$ qui se rajoute, pour un coût total de 271,60 \$.

Vous savez que la Régie du logement, on a vu avec les chiffres, il y a beaucoup de gens qui se présentent chez nous, soit qu'ils consultent le site Web pour obtenir de l'information... Parce que nous avons une mission d'information aussi, hein, qui est importante. Ce n'est pas une mission de consultation juridique, c'est une information d'information, je le précise bien, et... Alors, si quelqu'un se présente chez nous, hein, au comptoir, ça va nous coûter 16,90 \$. S'il communique chez nous par téléphone, parce que nous avons des préposés qui répondent au téléphone... À Montréal, c'est un groupe de préposés qui font ça. En région, comme il y a beaucoup moins de monde qui se présente chez nous, comme à Baie-Comeau, à ce moment-là...

Une voix : ...

Mme Morin (Anne) : ... — oui, monsieur de Baie-Comeau — à ce moment-là, le préposé, il continue à travailler en répondant via le service téléphonique.

Le découpage, au niveau méthodologique, là, c'est toujours en trois étapes : la mise au rôle, la tenue de l'audience, aussi le traitement et l'expédition, comme je disais tout à l'heure. Et puis, évidemment, il y a plusieurs facteurs aussi qui peuvent agir sur le coût d'une demande. C'est parce que, si une demande, il y a un désistement... Mettons, il y a eu la mise au rôle, puis, oups, il y a un désistement. Est-ce que le désistement a eu lieu en audience? Est-ce qu'il a eu lieu avant l'audience? Les coûts, à ce moment-là, vont être différents. On le voit au niveau des statistiques, parce qu'il y a des désistements avant ou après.

Évidemment que, si on revient sur la demande, l'information téléphonique, ça ne coûte que 4,97 \$, et, par correspondance, ça arrive que des gens demandent de l'information, ils nous écrivent. Les gens n'ont pas toujours la possibilité de... il y en a qui n'ont peut-être pas l'Internet, ils ne sont pas habitués, qui ne savent pas qu'ils peuvent nous téléphoner puis qui nous écrivent. Alors, c'est comme ça qu'on traite la demande. Alors, ça, ça revient à 7,51 \$.

Le service téléphonique, c'est un service de réseau qui se veut vraiment très performant. On a eu un nouveau système téléphonique il n'y a pas si longtemps, et puis je peux vous dire qu'on répond au téléphone, je dirais, un petit peu moins qu'avant parce qu'on a moins de préposés qui sont assujettis à cette tâche-là, mais on rencontre quand même nos cibles. Ça, c'est une des cibles qui a été rencontrée.

Par rapport à la demande de conciliation, pourquoi que c'est si cher, c'est parce qu'il y en a peu qui se font. Et puis, à ce moment-là, c'est... Alors, plus il y a de demandes qui sont entendues et traitées en conciliation, plus le coût de revient va être bas. Vous remarquez qu'il y a une grande différence avec l'année passée...

M. Ouellette : ...expliquez vos chiffres de 2014-2015.

Mme Morin (Anne) : ...parce que, l'année passée, il y a eu 290 demandes, mais il y en avait 178 de celles-là qui avaient trait au même dossier. C'était une demande de fixation qui était réglée par une régisseuse, et puis, à ce moment-là, le coût de revient a baissé. C'est la raison... Non, ce n'est pas parce qu'on ne veut pas en faire, mais c'est parce qu'évidemment que c'est plus dispendieux, puis ça ne nous empêchera pas d'en faire, de faire un projet pilote. Ce n'est pas ça qui va nous arrêter, parce que c'est une mission qui nous incombe.

Vous le savez, dans le plan d'action, on souhaite qu'il y ait des conciliateurs qui s'ajoutent aux régisseurs pour qu'on puisse faire de la conciliation, mais ça, ça va nécessiter l'embauche de professionnels, hein? Alors, ce serait probablement des 105, à ce moment-là, des agents de recherche en droit, là, qui idéalement, là, pourraient faire ce travail-là chez nous, là.

Puis je répète qu'en Ontario — on n'avait pas eu le temps de finir avec l'Ontario, là — les médiateurs, ils sont là lorsque les journées d'audience ont lieu. Alors, vous avez les juges d'un côté et puis vous avez les médiateurs de l'autre. Alors, on invite les gens à se rendre en médiation au lieu d'aller en conciliation. Alors, c'est comme ça que ça se fait, et puis, à ce moment-là, ils règlent à peu près, là... D'après les derniers chiffres que j'avais eus, puis j'avais communiqué avec eux, même si je ne les ai pas rencontrés, ils avaient réglé à peu près 36 % des dossiers quand il y avait deux personnes qui se présentaient puis qui étaient évidemment en accord pour faire une conciliation. Alors, c'est une autre façon d'agir.

M. Ouellette : Il me reste 50 secondes pour une petite vite, une petite question rapide.

Dans votre plan d'action, vous avez responsabilisé votre vice-présidente pour bien des choses dans votre plan d'action. On s'est posé la question parce qu'à un moment donné, à la page 5, vous responsabilisez la Direction des services organisationnels. Nous, on s'est posé la question : Pourquoi vous n'avez pas responsabilisé votre D.G.A. à la place? Parce que, normalement, si je regarde votre organigramme, ça aurait été normal que vous responsabilisiez votre D.G.A., au lieu de descendre aux sous-traitants en bas, là.

• (17 h 30) •

Mme Morin (Anne) : Ah! vous savez, si vous connaissiez Mme Mayrand, je peux vous dire que ce n'est pas... elle ne fuit pas du tout les responsabilités, hein? Alors, elle est responsable de la coordination du plan d'action, O.K.? On ne travaille pas en silo. Si on a besoin de régler un problème informatique, c'est sûr qu'à ce moment-là on va aller voir la personne qui peut nous aider. Il y a des professionnels qui travaillent dans d'autres directions, et puis ils vont être à même de nous aider. Vous savez, il n'y a pas beaucoup de personnel à la Régie du logement, alors c'est sûr qu'on travaille fort. Le rapport du vérificateur...

Le Président (M. Gaudreault) : Là, ce n'est pas une question de vote, là, le temps est vraiment dépassé de beaucoup avec ce bloc-là. On pourrait y revenir tout à l'heure. On va retourner avec le...

J'en profite pour vous dire qu'on réajuste le temps pour le temps qui nous reste. La deuxième opposition aura six minutes; le gouvernement, 10 minutes; et l'opposition officielle, 12 minutes. Là, je suis de retour avec la deuxième opposition, six minutes, député de Blainville.

M. Laframboise : Oui. D'abord, vous avez dit que vous deviez donner de l'information. Puis, quand je regarde les valeurs, dans votre rapport annuel, dans vos valeurs, là : «...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.» Je vais déposer devant la commission un document, là, pour lequel ils pourront en faire des copies. Au bureau de Rimouski, la régie a des présentoirs qui contiennent des dépliants du comité de logement local. Donc, évidemment, je vous donne la photo, là. Donc, ça, ça veut dire que c'est un comité qui encourage les locataires à se prévaloir de leurs services. Est-ce que c'est de commune renommée que vous soyez... que vous donniez l'information sur ceux qui défendent les locataires puis que vous ne mettez pas le pendant ou est-ce que...

Mme Morin (Anne) : Je n'étais pas au courant de...

M. Laframboise : Bien, je vais déposer devant le... juste le déposer.

Document déposé

Le Président (M. Gaudreault) : ...

Mme Morin (Anne) : Je ne l'étais pas, je vous le dis, là, je l'apprends.

M. Laframboise : Puis est-ce que... Puis ce n'est pas de votre...

Mme Morin (Anne) : Non.

M. Laframboise : Parfait. Mon dernier bloc, je vais le laisser aux représentants de la Vérificatrice générale. Parce que, par rapport à l'Ontario, vous nous avez fait une présentation. Là, madame parle de médiation. Vous, vous semblez dire : La médiation, en Ontario, s'apparente à la conciliation. Est-ce que ça peut être fait sans modification législative? C'est un peu ça qui est mon questionnement, puis je vais vous laisser toute la balance de mon temps pour l'expliquer, parce que vous avez bien analysé, vous avez bien regardé ce qui se passe en Ontario.

M. Lacroix (Denis) : Je peux y aller. Par rapport à...

Le Président (M. Gaudreault) : M. Lacroix.

M. Lacroix (Denis) : Oui, M. Lacroix, merci.

Donc, par rapport aux modifications législatives quant à la distinction entre la médiation et la conciliation, on n'est pas des avocats, on n'a pas été capables de regarder. Nous, on a conclu que ça s'apparentait. On a quand même parlé aux gens de la commission en Ontario pour en savoir davantage, puis effectivement, comme Me Morin a commencé à l'aborder tantôt, bien, le processus, on passe toutes les... Lorsque les deux parties sont là, lorsqu'ils arrivent à l'audience, donc ils se présentent pour l'audience devant le juge, on les fait passer, dans un premier temps, devant un médiateur, qui va voir s'il n'y a pas possibilité d'en arriver à une décision sans aller vers un juge administratif. Me Morin a mentionné 36 %. Nous, dans notre rapport, on parle de 25 % qui sont faits devant la médiation qui aboutissent, et le 11 % supplémentaire, bien, c'est que les gens s'entendent en médiation, mais ils vont... ça va aller se terminer devant un juge administratif, dans le cas de 11 %. Mais ça devance quand même... ça sauve quand même du temps. Donc, cet aspect-là, en Ontario, est très intégré dans le processus, qui pourrait être une façon de faire pour la Régie du logement. C'est pour ça qu'on disait : Allez voir ce qui se fait ailleurs, dont l'Ontario, qui semble avoir du succès à ce niveau-là.

M. Laframboise : Parfait. Et, vous, là, par rapport à ce que vous nous dites, c'est que, législativement, là, vous ne savez pas si on a besoin d'une...

M. Lacroix (Denis) : Non.

M. Laframboise : Bon. Donc, Mme Morin, je vais vous laisser la chance de terminer là-dessus, est-ce que vous pensez qu'on doit faire une modification législative ou s'il faut que vous intégriez...

Mme Morin (Anne) : Pour faire de la conciliation, je vous dirais que non. Tout à l'heure, quand on m'a interrogée sur des mesures législatives potentielles, hein, n'est-ce pas, sur lesquelles on peut se pencher, évidemment, c'était conciliation obligatoire, hein, et à ce moment-là, si on veut obliger, dans certains cas, pour aider vraiment les gens puis on veut donner... ça peut aussi se présenter sous forme de séance d'information pour dire : Écoutez, vous avez un litige, bon, tout ça, bien, on n'a pas besoin de... On a besoin pour obliger les gens à venir, oui, mais, si les gens, de consentement, veulent se présenter chez nous, soit parce qu'ils nous le demandent ou que nous, on leur offre une conciliation, ce que ça nous prend, c'est des gens, c'est des gens qui vont pouvoir entendre les conciliations, et c'est pour ça que, dans le plan d'action, on a parlé d'avoir des professionnels qui pourraient jouer ce rôle-là. Évidemment, on ne veut pas exclure les régisseurs non plus, les régisseurs sont habitués à faire de l'adjudication, mais ce serait en complément, là, je veux dire, pour des dossiers, là, qui pourraient être entendus, pourraient être finalisés à... puis là ça réduirait de beaucoup, d'après moi, l'inventaire.

Il faut dire qu'en audience il y en a, des ententes. Quand vous regardez le rapport annuel de gestion, il y a des ententes pour 3,7 % de... attendez, là, à moins que je ne me trompe, je ne penserais pas, là. Oui, il y a des ententes à l'audience pour 2 676 dossiers cette année, 3 065 l'année dernière, et effectivement c'est vraiment 3,7 %, je ne m'étais pas trompée. Ça, ce n'est pas des conciliations dans le sens propre du mot, c'est de la facilitation. Il peut aussi arriver que l'on comptabilise, à ce moment-là, des gens qui ont déjà fait une entente mais qui veulent quand même se présenter devant le juge administratif parce qu'ils disent : On veut entériner l'entente, c'est-à-dire la rendre... parce qu'ils veulent la rendre exécutoire. Donc, on entérine et on la rend exécutoire. Alors, ça, c'est des choses qui peuvent se faire, mais ce n'est pas de la conciliation comme telle. Mais, je veux dire, évidemment, quand un juge peut le faire en audience, il va faciliter les choses...

Le Président (M. Gaudreault) : Je vous demande de conclure.

Mme Morin (Anne) : ...puis j'ai terminé. O.K.

Le Président (M. Gaudreault) : O.K. Alors, merci. C'est tout le temps qu'on avait pour ce dernier bloc de la deuxième opposition. On retourne du côté du gouvernement avec un bloc de 10 minutes, et je passe la parole au député de Trois-Rivières.

M. Girard : Merci, M. le Président. Donc, tout à l'heure, j'avais apporté un petit peu... j'avais commencé une question sur l'évaluation des régisseurs, comment on fait les évaluations de rendement, etc. J'ai même sorti certaines

statistiques comparables au niveau de ce que moi, j'ai vécu dans le privé dans le passé. Comme je vous disais tantôt, on fonctionnait : dépassement significatif, dépassement, rendement attendu et les gens qui n'atteignent pas le rendement. On avait toujours un 10 %, 15 %, à peu près, de nos employés qui avaient un dépassement significatif; entre 20 %, 25 %, un dépassement; 45 %, 50 %, jusqu'à même 60 % que c'était le rendement attendu; et entre 10 % et 20 %, c'est pas mal la moyenne, de gens qui n'atteignaient pas les objectifs attendus par l'entreprise.

Bien sûr, il y avait un plan de développement, développement des compétences, des formations, des mises à niveau, etc., pour ces gens-là, pour les amener au rendement attendu, et, après trois fois qu'on a un rendement inférieur, qui est sous le rendement attendu, bien, il y avait des mesures qui étaient prises avec ces employés-là.

Sans savoir exactement vos critères, comment ça fonctionne? Quelle est l'évaluation que vous faites des régisseurs? Est-ce qu'il y en a des très performants, des moins performants? Les moins performants, on fonctionne comment?

Mme Morin (Anne) : Alors, nous sommes assujettis à un règlement, vous savez, gouvernemental, sur cette question. Il y a un comité de renouvellement qui examine, à la fin de chaque décret, quand un régisseur veut être renouvelé, qui va regarder les évaluations des cinq dernières années. Ce qu'on nous demande maintenant, de faire des évaluations qui vont refléter la performance du régisseur et de faire de cette évaluation-là un moment privilégié pour rencontrer la personne qui gère... qui est son supérieur immédiat.

Alors, le comité de renouvellement, c'est un comité indépendant et, comme je vous le disais tout à l'heure, il regarde les cinq dernières années. Ce qu'on nous dit, c'est que, comment dire, le formulaire, là, d'évaluation vient du Secrétariat aux emplois supérieurs. Le régisseur remplit son bilan, on le rencontre maintenant et puis là on va discuter de son bilan, si on a des critères d'évaluation qui sont prévus. C'est ce qu'on fait. Évidemment, il y en a qui performant mieux que d'autres, c'est normal. Dans chaque organisation, c'est comme ça. Alors, on les évalue puis, si on a des attentes à être signifiées, on va l'indiquer également. C'est ce qu'on fait.

• (17 h 40) •

M. Girard : Y a-t-il déjà eu des régisseurs qui n'ont pas été renouvelés dans le passé pour des contre-performances?

Mme Morin (Anne) : À ma connaissance personnelle, je ne croirais pas. C'est à ma connaissance personnelle.

M. Girard : O.K. Y aurait-il dû y en avoir?

Mme Morin (Anne) : Je ne pourrai pas répondre à cette question-là, je n'étais pas en situation de gestion.

M. Girard : Merci. Je vais vous amener maintenant sur les objectifs, les objectifs de votre plan d'action et un premier plan d'action qui a été fait, il date... 2010, 2012, dans ces coins-là, et qui n'a pas eu vraiment d'objectifs atteints beaucoup, celui qu'on est en cours... en train de faire non plus. Ce qu'on a vu, c'est que les objectifs qui ont été déterminés dans le plan d'action suivant ont été plus bas que celui du plan d'action précédent. Donc, c'est facile d'atteindre l'objectif quand on baisse l'objectif. Au lieu de travailler plus fort pour atteindre l'objectif, on diminue notre objectif. Donc, c'est sûr que ça nous facilite la vie pour atteindre notre objectif, plus il est bas. Ce n'est peut-être pas la meilleure façon de faire de la gestion et d'améliorer nos pratiques.

Ce que j'ai appris dans le passé au niveau des objectifs... On avait, nous, le système SMART, qu'on appelle : S pour un objectif qui est simple, M, un objectif qui est mesurable, A pour un objectif qui va être ambitieux, R pour un objectif qui est réaliste et T, avoir vraiment un temps, une durée avec une date d'échéance. On a des dossiers en attente, on parle d'une quarantaine de mille. Donc, moi, un objectif, ça serait de dire : On va diminuer les dossiers en attente à 30 000 d'ici le 31 décembre 2017. C'est simple, c'est mesurable puis c'est ambitieux. Est-ce que c'est réaliste? Vous êtes peut-être en mesure de me le dire plus que moi. Et il y a un délai pour atteindre l'objectif. Je trouve que ça, ce sont des objectifs qu'on peut mesurer, qu'on peut suivre, et c'est des objectifs qui sont louables, et c'est comme ça qu'on va avancer au niveau d'une organisation.

Est-ce que, dans le plan d'action, vous prévoyez avoir des objectifs de ce type-là — la problématique que l'on a, c'est vraiment les délais, etc. — et de dire... bon, ou de la conciliation : Nous voulons faire l'année prochaine, je ne sais pas, 3 000 dossiers de plus de conciliation avant telle date? Est-ce qu'on va pouvoir voir dans le plan d'action, éventuellement, des choses qui ressemblent à ça, qui sont vraiment mesurables et qui vont nous permettre d'améliorer le service à la population?

Mme Morin (Anne) : Là, vous faites appel à un petit peu dans le passé. Il y a eu le plan d'action 2009-2013, puis, lorsque mon prédécesseur avait passé devant la Commission de l'aménagement du territoire, et puis on lui avait reproché, justement, que les cibles n'étaient pas atteintes... Et puis on nous le reproche, toutes les associations, je pense, nous le reprochent. Et ces cibles-là avaient été faites... été rédigées en 2008, et il y avait eu une enquête de Léger Marketing, puis, considérant aussi les effectifs à la Régie du logement, les effectifs puis les attentes de la clientèle, les capacités d'atteindre ces seuils-là, parce qu'ils étaient progressifs, hein, dans l'ancien plan stratégique, à ce moment-là il avait été déterminé que ça pouvait se faire. On s'est aperçu que ce n'était pas possible. Et puis il devait y avoir un nombre supplémentaire de régisseurs en 2012, et ça, ça s'est fait beaucoup plus tard, il a fallu les former, donc, à ce moment-là, on a eu une incapacité de pouvoir remplir ces objectifs.

En 2014-2017, les cibles ont été révisées à la baisse, hein, puis là on n'a pas fait ça de façon progressive, on a plutôt préféré parler de seuils optimaux, O.K.? Je sais qu'ils ne sont pas rencontrés encore une fois, je ne veux pas revenir là-dessus. On a toujours des absences. Il y a la mise au rôle qui doit être mieux encadrée, on en a parlé tout à l'heure.

Il y a la conciliation aussi qui pourrait aider à réduire les inventaires. Et je peux vous assurer que la façon dont ça s'est fait, c'est qu'ils avaient regardé les meilleurs résultats des 10 dernières années, ils avaient enlevé de ça les pires et les meilleurs, ils avaient comme fait une moyenne, puis c'est pour ça que ces cibles-là avaient été mises.

Maintenant, il faut refaire le plan stratégique. On a eu le Vérificateur général qui est venu, on doit refaire le plan stratégique et puis on va tenter de faire des meilleures cibles, ça, c'est sûr, là, puis en tenant compte de ce qu'on peut faire le plus possible.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député.

M. Girard : Je vais terminer avec un petit commentaire, je vais passer la parole à mon collègue pour la fin de notre bloc. Je ne demande qu'à vous croire, mais je dois vous dire que j'ai des doutes en fonction de ce qui a été fait dans le passé. J'espère qu'on va améliorer les processus pour atteindre de meilleurs résultats et que l'on va avoir un plan d'action avec vraiment des choses mesurables et des cibles qu'on s'attend, nous, comme élus : diminution des délais, diminuer les dossiers en attente, faire de la conciliation, améliorer... On veut ces choses-là avec des chiffres, avec des dates. Moi, ce seraient mes attentes pour le prochain plan d'action.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. M. le député de Chomedey.

M. Ouellette : Et je vais vous aider, parce que, dans la minute qui me reste, sur le rapport de la Vérificatrice générale, aux paragraphes 19 et 21, on parle d'indicateurs de célérité, c'est-à-dire mesurer... Parce que, quand on parle d'un délai de traitement, on a six mois, on a sept mois, je pense que ce serait important qu'on puisse avoir... que vous mettiez à l'interne des moyens pour qu'on soit capable d'avoir le délai de traitement de chacune des demandes puis de chacune de vos catégories, là, à 19 et 21. Parce que ça va probablement être une des... Je n'ai pas de scoop, là, mais ça va probablement être une des recommandations de la Commission de l'administration publique dans nos travaux dans quelques minutes, parce qu'on veut... si on veut savoir où est-ce qu'on va, il faut savoir d'où est-ce qu'on vient, ça fait que... puis avoir le portrait le plus juste possible pour appliquer le bon remède à certaines choses. Ça fait que c'était un commentaire. Je pense que mon temps va finir, M. le Président.

Le Président (M. Gaudreault) : Il vous reste 43 minutes... secondes.

M. Ouellette : Bien, s'il reste 43 secondes, je n'ai pas de problème. Je ne sais pas si vous avez un commentaire, Mme la présidente, là-dessus.

Mme Morin (Anne) : Oui. C'était la cible de traitement total de la demande, c'est-à-dire à partir du moment où elle est introduite jusqu'au moment où la décision était rendue?

M. Ouellette : Oui, le paragraphe 19. Puis le paragraphe 21, lui, c'était par rapport à vos cinq causes que vous avez, là, les cinq grandes causes, la fixation, révision, non-paiement, etc.

Mme Morin (Anne) : Non, non, ça, c'est les silos.

M. Ouellette : Les cinq catégories.

Mme Morin (Anne) : Oui, c'est les catégories de mise au rôle, oui. Et puis là-dessus je ne sais pas si on va être en mesure de le faire, d'établir les cibles. Oui, c'est un objectif qu'on a. Est-ce qu'on va le faire ou non? Ça, je pense...

Le Président (M. Gaudreault) : Merci. C'est tout le temps. Merci beaucoup. Dernier bloc, avec 12 minutes, pour le député de René-Lévesque.

M. Ouellet : D'accord. Je vais essayer de la faire en deux temps, parce qu'on aura peut-être une convocation pour un prochain vote, là, mais... Quand on arrive à la satisfaction de la clientèle, dans votre rapport annuel, le rapport annuel à la page 27, sur le nombre de plaintes, on a l'historique de 2012 jusqu'à 2015-2016, on voit qu'il y a une tendance à la baisse mais qu'on se tient quand même dans les mêmes eaux. Mais j'aimerais juste attirer votre attention... Comportement d'un adjudicateur et comportement d'un employé, quand on les additionne, ça représente, bon an, mal an, là, sur l'historique, là, en moyenne entre 20 % et 25 % des plaintes. Qu'est-ce que ça vous dit, ça, Mme la présidente? Est-ce qu'il y a quelque chose à faire de ce côté-là? On se plaint des comportements des gens avec qui on fait face. Qu'est-ce que ça vous dit, ça, comme gestionnaire, comme présidente, ça?

Mme Morin (Anne) : S'il y a une... Là, il faut quand même faire une différence entre un adjudicateur et un employé qui relève de la Loi sur la fonction publique. Lorsqu'un employé relève de la fonction publique, il va être rencontré par son supérieur, et puis il peut y avoir, à ce moment-là, un avertissement, un avis. Écoutez, ça va dépendre de...

Une voix : Une gradation des mesures.

Mme Morin (Anne) : Une gradation des mesures qui va être prise, là. Il va être certainement rencontré. Et puis je peux vous assurer que, s'il y a des plaintes concernant des employés, évidemment que c'est pris au sérieux et puis qu'on va... Ça, on m'informe, ma D.G.A., là, que tout le monde est rencontré, ça, écoutez, c'est sûr.

Au niveau des adjudicateurs, à ce moment-là, il y a le Conseil de la justice administrative qui veille au respect du code de déontologie. Et, si au niveau de l'évaluation il y a quelque chose qui peut être dit, je dis bien «peut», parce que ça va dépendre de... là, je n'ai pas d'exemple concret, là, mais, vous savez, à ce moment-là, bien, on verra qu'est-ce qu'il peut y en être. Mais, si le citoyen veut porter plainte au Conseil de la justice administrative, c'est une possibilité qui peut être faite.

M. Ouellet : Vous êtes consciente que c'est une plainte... 20 % à 25 % sont envers des individus, alors qu'on aurait pu penser que la majeure partie, ça soit exclusivement sur les délais. Je veux juste attirer une lumière qu'il y aura un enjeu là. Si vous voulez faire un virage, d'être plus proche, d'être plus proactive, d'être une organisation qui permet une célérité, il y aura un enjeu là de changement, là.

• (17 h 50) •

Mme Morin (Anne) : Si vous me permettez, les plaintes contre les adjudicateurs, vous savez, elles ne sont pas nécessairement fondées, là. Je veux que vous compreniez qu'on fait aussi de l'écoute des enregistrements, comme le Conseil de justice va faire, et quelquefois il peut arriver que quelqu'un qui n'est pas satisfait d'une décision, ou à qui on n'a pas parlé... on n'a pas permis, peut-être, de s'exprimer aussi longtemps qu'il le souhaiterait, ou qui pense que le régisseur est partial par rapport à l'autre partie... Ce ne sont pas des plaintes qui sont nécessairement fondées. Les plaintes fondées sont plutôt rares et elles peuvent être sanctionnées, à ce moment-là, par les autorités compétentes. Mais la seule chose que je fondée.

M. Ouellet : Dans ce cas-là, indiquez-le, qu'il y a eu des plaintes non fondées. Je pense que ça nuit un peu à votre statistique si c'est le cas.

Mme Morin (Anne) : Ah bon. C'est parce que toutes les plaintes sont indiquées...

M. Ouellet : Puis elles sont non fondées.

Mme Morin (Anne) : Juste un petit instant.

Des voix : ...

Mme Morin (Anne) : Elles sont toutes fondées ici.

M. Ouellet : Elles sont toutes fondées. O.K. On va faire quelque chose ensemble...

Des voix : ...

M. Ouellet : On va faire quelque chose ensemble, si vous me permettez, Mme la présidente.

Mme Morin (Anne) : Oui, je vous écoute.

M. Ouellet : Oui. On vous a quand même posé de bonnes questions, alors ça va être à votre tour de nous donner un peu de moyens pour vous aider. Je vais vous donner juste ma perception, puis après ça je vais vous demander d'intervenir après. C'est évident qu'il y a un changement de culture, on en a parlé, à procéder. Vous avez parlé de l'importance de l'équipe et des gens qui vous accompagnent, que c'est important que vous le fassiez ensemble. Mais, si vous voulez apporter un changement de culture, Mme la présidente, ça va prendre un leadership, et je pense que ce leadership peut s'incarner par vous à travers différentes mesures qui porteront votre signature, qui seront le poids des actions pour la suite de la régie. Alors, comment jouer votre leadership? La question que je vais vous poser : Comment moi, comme parlementaire, je peux vous aider à convaincre le ministre et l'équipe gouvernementale à vous donner les moyens de vos ambitions? Si vous aviez quelques travaux à me donner pour vous aider à faire votre mission, quels seraient-ils?

Mme Morin (Anne) : C'est sûr que nous apprécierions des modifications législatives afin de moderniser la loi, hein, tant à l'égard de la loi comme telle que du Code civil. Il y a des enjeux qui... Puis on voudrait aussi avoir un meilleur encadrement administratif pour nous permettre de gérer adéquatement les différents enjeux de gestion que nous avons à faire.

M. Ouellet : C'est quoi, pour vous, meilleur encadrement administratif? C'est quoi?

Mme Morin (Anne) : Comme vous le savez, actuellement, lorsqu'on regarde les lois, il y a des conventions collectives qui vont régir des employés qui sont soumis à la Loi sur la fonction publique, et nos régisseurs sont soumis à la Loi sur la justice administrative. À ce moment-là, lorsqu'ils doivent répondre à des impératifs de gestion, nous apprécierions que l'on puisse agir également de manière administrative.

Évidemment que la conciliation nous préoccupe beaucoup, la mise au rôle, les préposés à l'information. À chaque fois qu'une personne s'absente, on se sent coincés, on se sent pris à la gorge pour pouvoir travailler parce que c'est très difficile de pouvoir gérer le travail dans certains secteurs de la Régie du logement.

Évidemment que les régisseurs, quand on parle... En région, lorsqu'il y a des déplacements qui sont nécessaires, lorsqu'il y a des absences qui sont constatées, si on veut mettre en place un juge coordonnateur, si on veut mettre en place une cour de pratique pour alléger, finalement, les rôles qui sont, finalement, sur les séances d'audience, on apprécierait d'avoir plus de personnel pour nous aider.

Nous sommes également conscients qu'on doit améliorer nos processus, qu'on doive mieux encadrer la gestion de la mise au rôle. Il y a des choses qu'on doit faire chez nous, on le sait, mais je dois vous avouer, là, qu'on veut avoir des attentes qui sont réalistes, et la facilitation qu'on aurait au niveau des modifications législatives nous permettrait de mieux travailler.

Alors, écoutez, c'est un souhait que l'on a, là, de pouvoir avoir plus de personnel et puis, par le biais des modifications législatives et réglementaires au besoin, là, pouvoir mieux atteindre et respecter la mission qui nous est donnée par l'article 5 de notre loi.

Le Président (M. Gaudreault) : M. le député.

M. Ouellet : Oui. Bien, je vous entends bien, meilleur encadrement administratif. Juste peut-être pour bien comprendre, qui s'occupe de la gestion des ressources humaines dans cet organigramme? Qui a cette responsabilité-là? C'est madame...

Mme Mayrand (Diane) : Moi.

M. Ouellet : O.K. Donc, c'est-à-dire que c'est la directrice générale de l'administration. Donc, c'est elle qui va...

Mme Morin (Anne) : Oui, mais pas pour les adjudicateurs, pas du tout pour les adjudicateurs.

Mme Mayrand (Diane) : Juste pour les juristes.

M. Ouellet : O.K. Ça, c'est qui, ça?

Mme Morin (Anne) : Les juristes, c'est ici.

M. Ouellet : O.K. Donc, vous avez deux groupes d'employés avec des statuts différents à administrer.

Mme Morin (Anne) : Très différents, oui.

M. Ouellet : Très différents? O.K.

Mme Mayrand (Diane) : Avec des conditions différentes aussi.

M. Ouellet : Différentes aussi, O.K. Donc, quand vous me dites «un meilleur encadrement administratif», c'est pour faire face à ces défis-là.

Mme Morin (Anne) : À certaines problématiques que l'on peut constater.

M. Ouellet : O.K. Ça serait tout pour moi, M. le Président.

Le Président (M. Gaudreault) : Ça serait tout?

M. Ouellet : Oui.

Le Président (M. Gaudreault) : Ah! bien, merveilleux. Alors, écoutez, c'est ce qui met fin à cette rencontre de la Commission de l'administration publique. Comme il est de coutume, je suis sûr que vous avez le goût de parler encore, alors, si vous avez le goût, on donne l'occasion aux personnes qui viennent nous rencontrer de peut-être dire en quelques minutes... si vous avez le goût de nous communiquer un mot de la fin, ou une orientation générale, ou une conclusion générale avant qu'on puisse conclure nos travaux.

Mme Morin (Anne) : Bien, écoutez, je voudrais vous remercier de l'écoute dont vous avez fait preuve, de la modération de certains des propos. Je sais que vous m'avez dit que ce n'était pas difficile dès le départ. C'est sûr que se présenter ici, ça se veut une étape vers une amélioration du tribunal. C'est ce que l'on espère. Il y a énormément d'enjeux à rencontrer, et je peux vous assurer que nous allons tenter de les atteindre le mieux possible. Ça ne sera pas nécessairement facile, mais je peux vous dire qu'on est déterminés à y arriver. Puis, avec votre aide, ça va nous faciliter grandement cet aspect des choses. Je vous en remercie.

Le Président (M. Gaudreault) : Merci beaucoup, Mme Morin. Alors, au nom de la commission, je veux également remercier tous les gens qui vous accompagnent, qui ont passé l'après-midi avec vous et avec nous. Merci beaucoup pour votre professionnalisme et votre disponibilité. Merci aussi à Mme la Vérificatrice générale du Québec, les gens qui l'accompagnent. Merci beaucoup pour votre travail. Merci aux gens de la commission. Alors, on vous demande de vous retirer, merci, parce que nous, on a encore une séance à huis clos.

La Commission de l'administration publique suspend ses travaux pour quelques minutes. On va se réunir en séance de travail afin de statuer sur les observations, conclusions et recommandations pour la suite de l'audition. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 59)