

**Tribunal administratif
du logement**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

22 23

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel du Tribunal administratif du logement.

Le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* peut être consulté sur le site Web du Tribunal administratif du logement à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-95886-4 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous les pays.

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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	iv
MESSAGE DU PRÉSIDENT	v
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	vi
1. MOT DU PRÉSIDENT	1
2. L'ORGANISATION	2
2.1 L'organisation en bref	2
2.2 Faits saillants	4
3. LES RÉSULTATS	5
3.1 Plan stratégique	5
3.2 Déclaration de services aux citoyens	14
4. LES RESSOURCES UTILISÉES	15
4.1 Utilisation des ressources humaines	15
4.2 Utilisation des ressources financières	18
4.3 Utilisation des ressources informationnelles	19
5. AUTRES EXIGENCES	22
5.1 Gestion et contrôle des effectifs	22
5.2 Développement durable	23
5.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	28
5.4 Accès à l'égalité en emploi	29
5.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	33
5.6 Allègement réglementaire et administratif	34
5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	35
5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	37
5.9 Politique de financement des services publics	38
6. ANNEXES	41

MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement



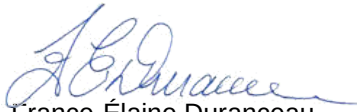
Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement pour l'exercice financier 2022-2023.

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

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre responsable de l'Habitation,


France-Élaine Duranceau
Québec, septembre 2023

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Ministre responsable de l'Habitation
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5E7



Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le rapport annuel de gestion du Tribunal administratif du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Tribunal au regard de son Plan stratégique 2020-2023 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2023.

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

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2023

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

L'information contenue dans le présent *Rapport annuel de gestion 2022-2023* relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et celle des contrôles afférents.

Pour l'année 2022-2023, ce rapport :

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

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

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2023

1. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* du Tribunal administratif du logement.

Des citoyens ayant été entendus plus rapidement à la diversification de l'offre des services de renseignements, ce rapport démontre encore une fois cette année le dévouement, la créativité et les efforts conjugués de l'ensemble du personnel et des membres du Tribunal.

Grâce à ceux-ci, le Tribunal a pu répondre aux attentes des citoyens en matière d'accessibilité et de célérité de la justice. En dépit de l'importante croissance du nombre de demandes introduites, le délai moyen d'attente pour une première audience a été réduit à 2,7 mois en 2022-2023, et le délai moyen pour une première audience dans les causes civiles générales, à 4,7 mois, soit le délai le plus court depuis les deux dernières décennies.

De plus, divers projets visant à faire rayonner le Tribunal et à diversifier les modes de réalisation de sa mission de renseignements afin de rejoindre une plus large partie de la population ont été réalisés au cours de la dernière année. En plus d'offrir des webinaires mensuels, le Tribunal informe les citoyens de leurs droits et obligations dans un langage simple et imagé sur Instagram depuis l'automne 2022. Le Tribunal a également collaboré avec le Centre de justice de proximité du Grand Montréal dans le cadre de séances d'information offertes conjointement par un membre du Tribunal et un avocat du centre ainsi qu'au tournage de documentaires portant sur le parcours de citoyens devant les tribunaux.

La dernière année a toutefois été marquée par d'importants enjeux de disponibilité de la main-d'œuvre. Au moment de déposer ce rapport, nous pouvons toutefois féliciter l'engagement de notre direction des ressources humaines puisque celui-ci a porté fruit et a permis d'accueillir de nombreux nouveaux collègues au cours des derniers mois.

Cela étant, plusieurs défis devront être relevés au cours des prochains mois. La migration des habitudes vers le dépôt de demandes et de documents en ligne exerce une pression importante sur les activités du Tribunal. Les efforts d'optimisation des processus de travail et des ressources se poursuivront en 2023-2024 afin d'améliorer l'expérience des citoyens qui utilisent les services en ligne du Tribunal ainsi que l'accessibilité de son service de renseignements téléphonique.

À nouveau cette année, je remercie celles et ceux qui contribuent, jour après jour, à la réalisation de notre si importante mission.

2. L'ORGANISATION

2.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
199	Effectif au 31 mars 2023, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
31 033 678 \$	Dépenses du Tribunal pour l'exercice terminé le 31 mars 2023
78 749	Nombre de demandes introduites au Tribunal en 2022-2023
70 885	Nombre d'audiences tenues en 2022-2023
2,7 mois	Délai moyen d'attente pour une première audience en 2022-2023, toutes catégories de causes confondues
41 550	Nombre de décisions rendues en 2022-2023
123 245	Nombre d'appels traités par les préposés aux renseignements
216 710	Nombre de correspondances traitées (Web, courrier postal, télécopie)

Tribunal administratif du logement

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé en matière de louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal a pour mission :

- de décider des demandes qui lui sont soumises;
- de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*;
- de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- de faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

Le Tribunal est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

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

Les membres du Tribunal entendent tous les types de causes. Les greffiers spéciaux ont quant à eux compétence afin d'entendre les demandes en fixation de loyer ainsi que tout autre type de demande, à l'exception de celles relatives à la conservation des logements, en l'absence de l'une des parties ou du consentement de celles-ci.

L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 100 000 \$. Le Tribunal applique un large éventail de dispositions du *Code civil du Québec*, notamment en matière de louage, de contrat, d'obligation, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

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

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

En matière de contrôle des loyers, le Tribunal applique aux cas qui lui sont soumis le *Règlement sur les critères de fixation de loyer* lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, annuellement, durant la période de reconduction des baux, le Tribunal diffuse les taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

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

Le Tribunal se distingue également par le nombre de causes qu'il entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises au Tribunal et par la compétence qui lui a été conférée. Bien qu'une proportion importante des causes soumises au Tribunal concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, le Tribunal entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs heures d'audition.

La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande au Tribunal, lorsque les parties y consentent, une séance peut être tenue par un conciliateur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. Une séance de conciliation est confidentielle. Par ailleurs, chaque partie est libre d'y participer et peut se retirer du processus en tout temps.

Si un accord est conclu, celui-ci est mis par écrit et signé par les parties. Les parties peuvent choisir de maintenir leur accord confidentiel ou demander qu'il soit entériné par un membre du Tribunal ou un greffier spécial afin qu'il acquière la même valeur et produise les mêmes effets qu'une décision du Tribunal. À défaut d'accord, la demande suit son cours devant le Tribunal et est portée en audience pour être entendue par un membre. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

Les services de renseignements aux citoyens

Le Tribunal donne accès à une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le site Web du Tribunal, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans ses 26 bureaux et ses 4 points de service répartis à travers la province.

Les préposés aux renseignements peuvent notamment informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au Tribunal à propos des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

2.2 Faits saillants

Voici les faits saillants pour l'exercice financier 2022-2023 :

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 3,9 mois en 2021-2022 à 2,7 mois en 2022-2023, soit une diminution de 30,8 %;
- Pour les causes civiles urgentes, le délai moyen pour une première audience a légèrement augmenté, passant de 1,7 mois en 2021-2022 à 1,8 mois en 2022-2023. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires a quant à lui été réduit de 15,2 mois en 2021-2022 à 3,9 mois en 2022-2023. Enfin, le délai pour les causes civiles générales a significativement diminué, passant de 6,3 mois en 2021-2022 à 4,7 mois en 2022-2023;
- En matière de fixation de loyer, le délai moyen pour obtenir une première audience a été de 7,1 mois en 2022-2023, une diminution significative par rapport à 9,9 mois en 2021-2022;
- En ce qui a trait au volume d'activités, le Tribunal a tenu 70 885 audiences et a rendu 41 550 décisions;
- Les préposés aux renseignements ont répondu à 123 245 appels en 2022-2023, comparativement à 225 936 appels au cours de l'exercice précédent;
- Le volume de correspondances transmises sur le site Web du Tribunal (ouverture d'une demande, suivi de dossier, transmission de documents et demande d'information) a continué d'augmenter en 2022-2023. En effet, 195 565 correspondances ont été reçues par ces moyens de communication au cours de l'exercice, soit une augmentation de 17,2 % par rapport à l'exercice précédent;
- Le Tribunal a par ailleurs répondu dans un délai de deux jours ouvrables à 98,3 % des demandes d'information générale qui lui ont été transmises par courriel.

3. LES RÉSULTATS

3.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2020-2023

Sommaire des résultats 2022-2023 relatifs aux engagements du plan stratégique

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	1. Délai pour obtenir une première audience (en mois)			7
	Non-paiement du loyer	1,5	1,8 (Médiane : 1,7)	
	Fixation et révision	8	7,1 (Médiane : 5,9)	
	Causes civiles urgentes	1,5	1,8 (Médiane : 1,5)	
	Causes civiles prioritaires	6,5	3,9 (Médiane : 2,5)	
	Causes civiles générales	10	4,7 (Médiane : 3,5)	
	2. Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)	1,5	Reprise : 1,8* (Médiane : 1,6*) Éviction : 2,0* (Médiane : 2,1*)	8
	3. Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	4	5,9 (Médiane : 2,9)	9
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	4. Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes	100 % ou plus	91,2 %	9
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	5. Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	50	40 (Médiane : 36)	10
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience	6. Pourcentage d'utilisation du temps planifié	80 %	72,8 %	10
Accroître l'utilisation du service de conciliation	7. Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation	660	720	11
	8. Nombre de séances tenues en conciliation	1 250	1 182	11

*Note : Données en date du 31 janvier 2023

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	9. Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	9	18,54	11
	10. Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir	90 %	95,3 %	12
	11. Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	98,3 %	12

Orientation 3 : Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	12. Implantation du sondage de mobilisation	Aucune	-	13
	13. Taux de mobilisation	Plus 5 points de % (81 %)	80 %	13
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	14. Activité commémorative des 40 ans de l'organisme	Aucune	-	13
	15. Politique de reconnaissance	Aucune	-	13

Résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Enjeu 1 : Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes au Tribunal malgré l'état du marché locatif actuel et les impacts difficilement prévisibles de la pandémie COVID-19

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectif 1.1 : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

Contexte lié à l'objectif :

Le niveau de performance actuel du Tribunal, qui permet aux parties d'être entendues plus rapidement qu'elles ne l'étaient auparavant, exerce en contrepartie une pression supplémentaire sur le Tribunal. Les conflits étant plus récents, les dossiers qui autrefois auraient fait l'objet d'un règlement avant audience procèdent désormais, augmentant ainsi le temps d'audience requis. Le nombre de demandes introduites devant le Tribunal a par ailleurs significativement augmenté en 2022-2023, en contexte de crise du logement.

Indicateur 1 : Délai moyen pour obtenir une première audience (en mois)

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

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Non-paiement du loyer	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,5	2,6	1,6	1,8
Fixation et révision	Cibles	6	17	12	8
	Résultats	5,6	13,2	9,9	7,1
Causes civiles urgentes	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,8	2,1	1,7	1,8
Causes civiles prioritaires	Cibles	9	14	10	6,5
	Résultats	9,1	7,9	15,2	3,9
Causes civiles générales	Cibles	16	17	15	10
	Résultats	10,6	11,5	6,3	4,7

	Non-paiement du loyer	Fixation et révision	Causes civiles urgentes	Causes civiles prioritaires	Causes civiles générales
2022-2023 - Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	1,7	5,9	1,5	2,5	3,5

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, a été réduit de 3,9 mois en 2021-2022 à 2,7 mois en 2022-2023.
- Le délai moyen pour une cause civile générale a quant à lui été réduit à 4,7 mois en 2022-2023. Il s'agit, pour la deuxième année consécutive, du meilleur résultat atteint depuis que le Tribunal effectue une reddition de compte avec ce niveau de détail (2003-2004).

Indicateur 2 : Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé (en mois)

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Reprise de logement	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,6	1,9	1,7	1,8*
Éviction	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,9	5,2	2,5	2,0*

*Note : Données au 31 janvier 2023

	Reprise de logement	Éviction
2022-2023 – Délai médian pour obtenir une première audience (en mois)	1,6*	2,1*

*Note : Données au 31 janvier 2023

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Bien que les dossiers relatifs à la reprise d'un logement et ceux relatifs à l'éviction d'un locataire soient traités selon le même niveau de priorité, le délai moyen pour une première audience s'avère supérieur en matière d'éviction.
- Contrairement aux demandes visant à reprendre un logement spécifique, les avis d'éviction sont fréquemment transmis à l'ensemble des locataires d'un même immeuble. Leurs demandes, le cas échéant, doivent alors être réunies pour les fins de l'audience. La disponibilité de salles d'audience adaptées, les actions posées par les parties et leur non-disponibilité influent sur le délai de mise au rôle.

Indicateur 3 : Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Toutes catégories de causes confondues	Cibles	8	6	5	4
	Résultats	6,9	7,8	6,5	5,9

	Toutes catégories de causes confondues
2022-2023 - Délai médian de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier (en mois)	2,9

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Bien que supérieur à la cible établie pour la période 2022-2023, le résultat obtenu démontre une amélioration significative continue par rapport aux exercices précédents.
- Il est par ailleurs important de préciser que le Tribunal n'est pas entièrement responsable du délai de traitement total d'un dossier. En effet, les actions posées par les parties en cours d'instance influent sur le délai de fermeture d'un dossier. Le Tribunal doit également composer avec les non-disponibilités qui lui sont communiquées par les parties.

Objectif 1.2 : Diminuer l'inventaire des demandes en attente

Contexte lié à l'objectif :

L'atteinte de cet objectif est mesurée par le calcul du pourcentage de traitement de l'inventaire ([demandes fermées durant l'exercice financier/demandes introduites durant l'exercice financier] x 100). Un résultat supérieur à 100 % signifie que le Tribunal a réussi à diminuer le nombre de demandes en attente au début de l'exercice financier tout en traitant un nombre suffisant de nouvelles demandes au cours de cet exercice.

Indicateur 4 : Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus
Résultats	101,1 %	111,3 %	104,5 %	91,2 %

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le volume de demandes introduites devant le Tribunal a augmenté de 23,1 % en 2022-2023, ce qui a affecté directement le pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes. Cette hausse concerne principalement les demandes de fixation de loyer, dont le volume a augmenté de 100,5 %.

Objectif 1.3 : Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal

Contexte lié à l'objectif :

L'indicateur choisi pour cet objectif calcule le délai moyen d'expédition des avis d'audition. Le Tribunal se donne ainsi une marge de manœuvre pour rentabiliser la planification des rôles d'audience dans le cas de désistement ou d'entente avant audience. Les espaces ainsi créés peuvent être comblés par d'autres dossiers. Un délai d'expédition plus court ne permet pas cette flexibilité. Évidemment, en raison des cibles de traitement déjà très serrées pour les demandes de non-paiement du loyer et les demandes civiles urgentes (1,5 mois), l'indicateur ne tient pas compte de ces catégories de causes.

Indicateur 5 : Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	60	48	49	50
Résultats	47	32	31	40

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- La capacité du Tribunal à transmettre les avis d'audience dans le délai ciblé a été affectée par un manque d'effectifs en 2022-2023 en raison des difficultés de dotation de plusieurs postes dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre.

Objectif 1.4 : Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience

Contexte lié à l'objectif :

Un rôle est une période (généralement une demi-journée) durant laquelle un nombre déterminé de dossiers est assigné à un membre du Tribunal ou à un greffier spécial pour être entendu en audience. Plusieurs mesures sont mises en œuvre pour faire en sorte que le temps d'audience disponible soit utilisé au maximum. Le remplacement en temps opportun des causes faisant l'objet d'entente ou de désistement en est une. Le Tribunal mesure sa performance à cet égard en calculant le pourcentage d'utilisation du temps planifié (somme des durées réelles des rôles planifiés/somme des durées prévues de tous les rôles planifiés de l'année financière).

Indicateur 6 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	75 %	78 %	80 %
Résultats	72,5 %	73,1 %	74,6 %	72,8 %

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le pourcentage d'utilisation du temps planifié a légèrement diminué entre 2021-2022 et 2022-2023. Ce résultat peut notamment s'expliquer par un manque d'effectifs au sein du service de la mise au rôle pouvant affecter la mise à jour des rôles suivant les remises de consentement et les désistements.

Objectif 1.5 : Accroître l'utilisation du service de conciliation

Contexte lié à l'objectif :

La fermeture d'un dossier est attribuée au service de conciliation lorsqu'une entente survient lors d'une séance de conciliation ou lorsqu'un désistement survient entre l'acceptation de l'offre et la rencontre de conciliation ou dans les six mois suivant la fin du processus et qu'une audience ou conférence préparatoire n'a été tenue devant un membre du Tribunal.

Indicateur 7 : Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	600	630	660
Résultats	566	564	747	720

Indicateur 8 : Nombre de séances tenues en conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	1 150	1 200	1 250
Résultats	1 097	1 094	1 307	1 182

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Bien que le nombre de séances en conciliation en 2022-2023 ait été légèrement sous la cible, le nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation s'avère supérieur aux résultats attendus.

Enjeu 2 : S'assurer que les locateurs et locataires soient au fait des modifications relatives aux procédures de traitement des demandes au Tribunal

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens

Objectif 2.1 : Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel

Contexte lié à l'objectif :

Le 21 mars 2019, le gouvernement du Québec annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal à la hauteur de 23,8 millions de dollars sur cinq ans. Ce rehaussement a notamment permis d'ajouter 30 préposés aux renseignements, ce qui aura pour effet d'améliorer l'offre de service en région et la capacité de l'organisation à répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel.

Indicateur 9 : Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	11	10	9
Résultats	11,23	5,36	14,10	18,54

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- La hausse du temps moyen d'attente par rapport à l'exercice 2021-2022 est imputable à un manque d'effectifs au sein du service de renseignements et à l'augmentation significative du volume d'activités du Tribunal.

Indicateur 10 : Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	80 %	85 %	90 %
Résultats	79 %	96,6 %	95,9 %	95,3 %

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- En 2022-2023, 60 391 citoyens ont été rencontrés, dont 95,3 % ayant attendu moins de 30 minutes.
- Les services de renseignements en personne du Tribunal sont offerts sur rendez-vous. Les services relatifs au dépôt d'une demande sont toutefois offerts sans rendez-vous pour les matières urgentes.
- Les citoyens qui se présentent sans rendez-vous doivent parfois attendre qu'un préposé se libère, ce qui influe sur le délai d'attente au comptoir. De même, les préposés aux renseignements prennent le temps de bien répondre à l'ensemble des questions des citoyens et il arrive donc que la durée d'une entrevue excède légèrement le temps prévu.

Indicateur 11 : Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	70 %	75 %	80 %
Résultats	65,6 %	99,7 %	97,1 %	98,3 %

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le volume de demandes d'information par courriel a continué de croître, passant de 28 765 courriels en 2021-2022 à 30 777 courriels en 2022-2023, soit une augmentation de 7 %.
- De manière générale, le volume de correspondances numériques s'est accru considérablement en 2022-2023, passant de 166 799 correspondances à 195 565 correspondances, soit une hausse de 17,2 %.

Enjeu 3 : Relever les défis de changements organisationnels induits par les modifications législatives et l'important rehaussement d'effectifs**Orientation 3 : Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation****Objectif 3.1 : Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels****Contexte lié à l'objectif :**

La Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal, sanctionnée le 11 décembre 2019, a introduit d'importants changements que le Tribunal a dû orchestrer au cours des trois premiers trimestres de 2020. Les changements ont cependant des impacts bien au-delà de cette période de travaux, car ils ont principalement pour effet de modifier les procédures d'introduction des recours devant le Tribunal.

Par ailleurs, le 21 mars 2019, le gouvernement du Québec annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal, ce qui s'est notamment traduit par un rehaussement d'effectifs. De tels changements ont bien sûr des impacts positifs pour le Tribunal et sa clientèle, mais présentent aussi certains défis sur le plan du développement organisationnel, principalement en ce qui concerne l'intégration et la formation des nouveaux membres et employés, ainsi que l'aménagement de nouveaux espaces.

Enfin, la crise sanitaire a induit une transformation du modèle d'affaires ayant de nombreux impacts sur l'organisation du travail au sein du Tribunal.

Indicateur 12 : Implantation du sondage de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 septembre 2021	Au plus tard le 31 mars 2022
Résultats	-	-	Sondage lancé le 28 mars 2022	Sondage lancé le 27 mars 2023

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le deuxième sondage sur la mobilisation a été lancé le 27 mars 2023, soit au cours de l'exercice financier 2022-2023 tel que planifié.

Indicateur 13 : Taux de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Résultat An 1	Plus 5 points de %
Résultats	-	-	76 %	80 %

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Le taux de mobilisation (taux d'engagement) obtenu lors du second sondage s'élève à 80 %. L'engagement se traduit par la fierté et la confiance des employés en la vision de l'organisation ainsi que par leur désir de s'investir personnellement pour contribuer à son succès.

Objectif 3.2 : Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation**Contexte lié à l'objectif :**

La Régie du logement, devenue le Tribunal administratif du logement, a célébré ses 40 ans d'existence au mois d'octobre 2020. Cette étape historique était une excellente occasion pour reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.

Indicateur 14 : Activité commémorative des 40 ans de l'organisme

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	Octobre 2020	-	-
Résultats	-	Réalisée	-	-

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Aucun résultat n'était attendu en 2022-2023.

Indicateur 15 : Politique de reconnaissance

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 juin 2021	-
Résultats	-	-	Adoption le 31 mars 2022	-

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

- Aucun résultat n'était attendu en 2022-2023.

3.2 Déclaration de services aux citoyens

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Date d'entrée en vigueur de la Déclaration de services aux citoyens : 1^{er} avril 2018

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	1,5	1,6 (Médiane : 1,5)	1,8 (Médiane : 1,7)
	Fixation de loyer et révision	8	9,9 (Médiane : 8,8)	7,1 (Médiane : 5,9)
	Causes civiles urgentes	1,5	1,7 (Médiane : 1,3)	1,8 (Médiane : 1,5)
	Causes civiles prioritaires	6,5	15,2 (Médiane : 3,7)	3,9 (Médiane : 2,5)
	Causes civiles générales	10	6,3 (Médiane : 3,8)	4,7 (Médiane : 3,5)
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi	Taux d'atteinte	100 %	97,2 %	98 %
Au téléphone, votre temps moyen d'attente pour joindre un préposé aux renseignements (en minutes)	Temps moyen d'attente	9	14,10	18,54
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes	Taux d'atteinte	90 %	95,9 %	95,3 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de deux jours ouvrables	Taux d'atteinte	80 %	97,1 %	98,3 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables	Taux d'atteinte	100 %	98,2 %	99 %
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca	Taux d'atteinte	100 %	97,8 %	100 %
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	Taux d'atteinte	80 %	94,6 %	98,2 %

Suivi des plaintes

Le Tribunal accorde la plus haute importance à la qualité des services qu'il rend aux citoyens. Les plaintes et les commentaires formulés par ceux-ci contribuent à l'amélioration continue de la prestation de service offerte.

Une plainte est définie comme la manifestation de toute insatisfaction à l'égard des services rendus par le Tribunal, quelle qu'en soit la source. Le traitement des plaintes déontologiques à l'égard des membres et des greffiers spéciaux relève toutefois du Conseil de la justice administrative.

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement à un engagement à la Déclaration de services du Tribunal ou à une norme d'usage en matière de services aux citoyens qui nécessite l'apport d'un correctif.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Tribunal a reçu 379 plaintes. De ce nombre, 194 plaintes ont été jugées fondées, 165 plaintes ont été jugées non fondées et 14 ont été identifiées comme relevant d'une autre instance. Cinq plaintes ont reçu un traitement neutre en raison de l'insuffisance de l'information disponible ou de leur interruption par le plaignant. Enfin, une plainte est toujours en traitement.

4. LES RESSOURCES UTILISÉES

4.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteurs d'activité	2021-2022	2022-2023	Écart
Renseignement	90	76	-14
Adjudication	97	99	+2
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	57	70	+13
Administration et activités stratégiques	10	8	-2
Total	254	253	-1

Formation et perfectionnement du personnel

La reddition de comptes dans le tableau suivant s'effectue pour l'année civile.

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

Champ d'activité	2021	2022
Favoriser le perfectionnement des compétences	44 711 \$	191 833 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	15 440 \$	3 970 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 938 \$	1 219 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	60 255 \$	75 964 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	311 \$	0 \$

La reddition de comptes dans le tableau suivant s'effectue pour l'année civile.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2022
Proportion de la masse salariale (%)	0,55	1,12
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	1,35	4,81
Professionnel	3,84	0,59
Fonctionnaire	3,38	1,84
Total ¹	1,21	1,88
Somme allouée par personne ²	2,44	2,61

¹ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

² Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

$$\frac{\text{Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraite ou démission) et le ministère ou l'organisme (mutation) durant la période de référence} \times 100}{\text{Nombre moyen d'employés du ministère ou de l'organisme durant la période de référence}}$$

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire (%)	11,10	23,47	21,05

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	5	7	7

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2023
11	9

4.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2022-2023 ¹ (k\$)	Dépenses prévues au 31 mars 2023 ² (k\$)	Écart (k\$)	Variation (%)	Dépenses réelles 2021-2022 ³ (k\$)
Rémunération	21 2543,9	23 667,3	2 413,4	10,2	23 406,0
Fonctionnement	6 527,2	7 366,3	839,1	11,4	7 088,3
Total	27 781,1	31 033,6	3 252,5	10,5	30 494,3

¹ Budget de dépenses 2022-2023, crédits et dépenses des portefeuilles.

² Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

³ Comptes publics 2021-2022.

Les dépenses du Tribunal pour l'exercice terminé le 31 mars 2023 s'élèvent à 31 033 678 \$. La rémunération se chiffre à 23 667 342 \$ et représente 76,2 % du total des dépenses. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des membres du Tribunal lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 7 366 336 \$, dont une somme de 3 547 176 \$ (48,2 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que le Tribunal compte 26 bureaux et 4 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'il tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 442 811 \$, soit 6 % des dépenses de fonctionnement.

Par ailleurs, les revenus de tarification du Tribunal s'élèvent à 6 068 310 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable du Tribunal, le Tribunal bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, le Tribunal est autorisé à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2022-2023, ces revenus ont atteint 3 468 310 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

4.3 Utilisation des ressources informationnelles

Conformément à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, ainsi que des règles qui s'y rapportent, le Tribunal a déposé le 21 décembre 2020 son Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023.

Sommaire des réalisations annuelles

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalisations en 2022-2023
Solution Web pour prise de rendez-vous	En 2022-2023, aucun ajout majeur n'a été effectué à la solution Web pour prise de rendez-vous. Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juin 2020. Dans le contexte de la pandémie COVID-19, le Tribunal a dû restreindre l'accès à ses bureaux afin de respecter les directives sanitaires. À cette fin, une solution a été déployée dans le portail Web afin de permettre aux citoyens de prendre rendez-vous pour rencontrer un préposé aux renseignements.
Implantation de numériseurs dans les salles d'audience	En 2022-2023, aucun ajout majeur n'a été effectué. Durant la pandémie de COVID-19, des numériseurs ont été installés dans 35 salles d'audience afin de permettre la manutention sécuritaire de preuves déposées à l'audience en format papier. Les travaux ont été terminés en juin 2020.
Formulaire en ligne pour participation à une audience en visioconférence	En 2022-2023, aucune modification n'a été apportée à l'outil développé. Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juillet 2020. En raison du contexte relié à la COVID-19, un formulaire de demande d'audience par visioconférence à partir de son domicile a été créé.
Formulaire interactif pour le suivi de formation	En 2022-2023, aucune modification majeure n'a été apportée au formulaire interactif pour le suivi de formation. Implantée en novembre 2020, cette solution développée à l'interne rend les données de gestion relatives à la formation des employés accessibles en tout temps, permettant ainsi le suivi en temps réel de l'indicateur de gestion relatif à la <i>Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i>.
SISTA-Conversion des fichiers TIF en fichiers PDF	En 2022-2023, aucun ajout n'a été effectué pour la conversion des fichiers. Les dossiers judiciaires du Tribunal sont numérisés depuis 2011. Les images étaient stockées en format TIF. Dans le but de permettre le remplacement du logiciel de gestion numérique, le Tribunal a prévu convertir les fichiers de format TIF en format PDF. Cette conversion permet également de répondre aux standards actuels en matière de gestion numérique. Les travaux ont pris fin en novembre 2020.

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalisations en 2022-2023
SISTA-Conversion des fichiers TIF en fichiers PDF	En 2021-2022, le Tribunal a procédé à l'automatisation des porte-documents en format PDF qui sont rendus accessibles aux citoyens qui en font la demande via le portail Web. Les porte-documents permettent aux parties dans un dossier de consulter la totalité des pièces déposées. L'automatisation de la production des porte-documents a permis de rendre ce service numérique plus efficient.
Élargissement des types de demandes qui peuvent être introduites au Tribunal grâce au service de dépôt de demande en ligne	Les travaux ont débuté en 2020-2021 et se sont poursuivis en 2022-2023. Des travaux sont également à prévoir pour l'année 2023-2024.
Migration vers la téléphonie IP	Les travaux ont été complétés en juillet 2021.
Déploiement des équipements de visioconférence pour la tenue des audiences	Le Tribunal a amorcé ce virage en 2009. Depuis, le Tribunal n'a cessé de déployer et de moderniser ses équipements. Les travaux de déploiement prévus dans le Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023 avaient pour but d'étendre l'usage des équipements de visioconférence à l'ensemble de ses bureaux. Les travaux se sont poursuivis en 2022-2023.

Valeur induite par les ressources informationnelles sur la performance organisationnelle

Les tableaux suivants présentent la contribution des ressources informationnelles à la réalisation des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2020-2023.

Orientation 1 Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal	
Objectifs	Contribution des RI
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	- Entretien et amélioration de SISTA (systèmes intégrés de services pour les tribunaux administratifs) - Développement de programmes d'extraction et d'exploitation de données - Entretien et amélioration du système d'enregistrement des audiences - Production et expédition automatisées de la correspondance (accusés de réception, avis d'audition, décisions) - Entretien et amélioration des systèmes de visioconférence dans les salles d'audience
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audience	
Accroître l'utilisation du service de conciliation	- Entretien et amélioration du tableau de bord pour la planification et le suivi des demandes en conciliation - Mise à jour des lettres types expédiées aux parties - Amélioration de la section du portail Web consacrée au service de conciliation

Orientation 2	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignement aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	- Entretien et amélioration du portail Web intégrant une prestation complète de services électroniques : - Dépôt en ligne de demandes au Tribunal - Consultation de l'état de traitement d'un dossier (plumitif), incluant la possibilité d'obtenir le dossier complet en format PDF - Transmission de documents au Tribunal - Prise de rendez-vous - Outil de calcul pour la fixation de loyer - Entretien et amélioration de l'application Web pour l'opération et la gestion du centre d'appels - Entretien du système de gestion des aires d'attente

Orientation 3	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	Refonte du portail Intranet
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	

Bilan des dépenses en ressources informationnelles en 2022-2023

Catégorie de coûts	Coûts en 2022-2023 (k\$)
Rémunération du personnel	934,8
Impartition auprès d'un autre organisme public	437,8
Impartition externe	556,9
Acquisition	616,0
Autres frais	198,4
TOTAL	2 743,9

5. AUTRES EXIGENCES

5.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1 826,3
1. Personnel d'encadrement	20 173	0	20 173	12
2. Personnel professionnel	48 084	3 369	51 453	32
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	267 927	11 699	279 626	163
4. Membres du Tribunal	93 070	0	93 070	51
Total 2022-2023	429 254	15 068	444 322	258
Total 2021-2022			452 561	247

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	3	215 000 \$
Total des contrats de service	3	215 000 \$

5.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2022-2023

Objectif gouvernemental 1.1 – Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du Tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne	Accroître la variété de demandes pouvant être introduites en ligne	De façon continue	Fait	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location	Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement	Réduction de 2 % par année	En 2022-2023, 154 274,9 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, ce qui représente une diminution de 21 % par rapport à l'exercice 2019-2020 et la pandémie de la COVID-19 a considérablement réduit les déplacements en 2020-2021 ainsi qu'en 2021-2022, ce qui empêche la comparaison des résultats, d'où l'utilisation des données de 2019-2020 à titre de comparable.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location	Nombre de locations de véhicules par année	Réduction de 2 % par année	En 2022-2023, 133 locations de véhicules ont été enregistrées, ce qui représente donc une augmentation de 34 % par rapport à l'exercice 2019-2020 (99 locations) et la pandémie de la COVID-19 a considérablement réduit les déplacements en 2020-2021 et 2021-2022, ce qui empêche la comparaison des résultats, d'où l'utilisation des données de 2019-2020 à titre de comparable.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
		Déployer le télétravail, lorsque disponible et requis	100 % des effectifs fonctionnels en télétravail en temps de pandémie	Réalisé	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
		Tenir, lorsque cela est possible, les réunions par visioconférence	De façon continue	Réalisé	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
1.1.3	Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental	Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT1	100 %	100 % des ordinateurs, portables et écrans répondent aux critères EPEAT1.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
1.1.4	Réaliser les activités de communication en intégrant des considérations écoresponsables	Pourcentage de contrats d'impression utilisant du papier recyclé contenant des fibres postconsommation	100 %	En 2022-2023, 57 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.	NON ATTEINTE – Débutée

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.1.5	Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable	Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle	100 %	En 2022-2023, le Tribunal n'a pas atteint la cible de 100 % d'acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle.	NON ATTEINTE – Non débutée
		Privilégier le réemploi dans la disposition des biens meubles excédentaires	100 %	Lorsque le Tribunal a dû se défaire de biens et de meubles excédentaires, il a toujours privilégié le réemploi.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.2 – Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.2.1	Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	Plans stratégiques	Plan stratégique 2020-2023	Plan stratégique 2020-2023 publié le 4 décembre 2020.	ATTEINTE

Objectif gouvernemental 1.4 – Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.4.1	Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Activité réalisée	Participation annuelle	Un message a été mis en ligne sur le site Web afin de promouvoir la Journée de l'environnement dans l'administration publique et d'inciter tous les employés à y participer.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
1.4.2	Maintenir et alimenter une section de l'intranet consacrée au développement durable	Section mise en ligne	Alimentation de façon continue	Une section de l'intranet du Tribunal est consacrée au développement durable. Le défi sans auto solo a été promu via l'intranet du Tribunal.	ATTEINTE – Après la date prévue

Objectif gouvernemental 1.5 – Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
1.5.1	Promouvoir auprès de son personnel les activités inscrites aux Journées de la culture	Message et diffusion de la programmation dans l'Intranet	Annuellement	Un message a été mis en ligne sur le site Intranet afin de promouvoir les Journées de la culture et d'inciter tous les employés à participer aux activités.	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 4.1 – Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
4.1.1	Soumettre annuellement des offres de stage dans le cadre du <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</i>	Nombre de stages offerts	Minimum d'une offre de stage annuellement	Le Tribunal a déposé plusieurs offres de stage. Malheureusement, la personne embauchée pour le stage retenu dans le cadre de programme a dû se désister. Il est à noter que le Tribunal a embauché trois personnes handicapées hors PDEIPH.	ATTEINTE
4.1.2	Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation	Élaboration d'une politique interne de reconnaissance ainsi qu'un plan d'action annuel afférent	Politique et plan d'action adoptés	Politique adoptée en mars 2022 et plan d'action adopté en avril 2022.	ATTEINTE – Après la date prévue
4.1.3	Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans l'Intranet	Refonte complétée et manuel des processus opérationnels diffusé dans l'Intranet	Au 31 mars 2023, 68 méthodes de travail ont été révisées, sur un total de 74.	NON ATTEINTE

Objectif gouvernemental 5.1 – Favoriser l’adoption de saines habitudes de vie

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
5.1.1	Adhérer à des programmes de tarifs corporatifs pour les employés qui s'inscrivent dans un centre de conditionnement physique	Nombre d'adhésions	Offre minimale d'un programme par année	Trois ententes permettent aux employés de bénéficier de tarifs organisationnels depuis le 26 janvier 2017. Depuis le 14 janvier 2022, tous les employés ont également accès à la plateforme virtuelle Énergie Cardio gratuitement. Enfin, le <i>Programme de soutien financier à l'activité physique</i> a été adopté en février 2023, programme permettant un remboursement de 75 % des frais d'inscription à une activité physique.	ATTEINTE
5.2.1	Dans le cadre du volet information de la mission, mettre en ligne sur le site Web des informations relatives aux droits et obligations en matière de salubrité de logement	Information mise en ligne	Contenu mis à jour annuellement	Une section du site Web du Tribunal est dédiée à la notion d'insalubrité. Celle-ci est mise à jour annuellement.	ATTEINTE

5.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2022-2023	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		0	
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels on a mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
✓ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
✓ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
✓ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
✓ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
✓ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
✓ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	0	0	0

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

² Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

³ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

5.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2023

Nombre de personnes occupant un poste régulier
169

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
24	30	50	0

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	24	12	1	0	1	12	50 %
Occasionnel	30	12	2	0	2	14	46,66 %
Étudiant	50	21	5	0	0	23	46 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0 %

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Régulier	69,23 %	62,50 %	50 %
Occasionnel	33,33 %	46,15 %	46,66 %
Étudiant	69,44 %	55,17 %	46 %
Stagiaire	0 %	0 %	0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023
Anglophones	1	0,52 %	1	0,56 %	1	0,59 %
Autochtones	2	1,04 %	1	0,56 %	1	0,59 %
Personnes handicapées	19	9,90 %	16	8,89 %	17	10,05 %

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023
MVE Montréal/Laval	60	42,3 %	65	45,77 %	68	43,59 %
MVE Outaouais/Montérégie	7	43,8 %	8	53,33 %	3	25 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	11,1 %	2	25 %	0	0 %
MVE Capitale-Nationale	2	15,4 %	1	8,33 %	1	8,33 %
MVE Autres régions	1	5,3 %	1	5,26 %	1	5,88 %

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %;
- Outaouais/Montérégie : 17 %;
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %;
- Capitale-Nationale : 12 %;
- Autres régions : 5 %.

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2023

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	8	25

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	24	30	50	0	104
Nombre de femmes embauchées	14	22	30	0	66
Taux d'embauche des femmes	58,33 %	73,33 %	60 %	0 %	63,46 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	8	31	20	110	s.o.	s.o.	169
Nombre total de femmes	4	20	14	75	s.o.	s.o.	113
Taux de représentativité des femmes	50 %	64,51 %	70 %	68,18 %	s.o.	s.o.	66,86 %

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2020-2021	2021-2022	2022-2023
1	1	0 ¹

¹ Le Tribunal a déposé plusieurs offres de stage. Malheureusement, la personne embauchée pour le stage retenu dans le cadre du programme a dû se désister. Il est à noter que le Tribunal a embauché trois personnes handicapées hors PDEIPH.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹

Autres mesures ou actions en 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Mesure d'accommodement	Personnes handicapées	1
Mesure d'accès – deux bureaux – ouvre-porte automatique	Personnes handicapées	2
Mesure d'accès – salle de toilettes – deux ouvre-portes automatiques	Personnes handicapées	2

¹ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

5.5 Code d'éthique et de déontologie

Les avocats et les notaires de l'État travaillant pour le Tribunal sont assujettis au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs. Les membres du Tribunal, les greffiers spéciaux et les conciliateurs sont par ailleurs assujettis à un code de déontologie propre à l'exercice de leurs fonctions.

Code de déontologie des membres du Tribunal

En vertu de la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*, les membres du Tribunal sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du *Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement*. Ce code est en vigueur depuis le 7 novembre 2002 et est publié sur le site Web du Tribunal. Le manquement à un devoir prévu à ce code peut faire l'objet d'une plainte au Conseil de la justice administrative.

Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, 5 plaintes à l'égard de membres du Tribunal ont fait l'objet d'une décision du Conseil de la justice administrative, dont une ayant été jugée non fondée. Trois plaintes relatives au défaut de respecter le délai alloué pour rendre décision et une plainte relative au comportement d'un membre lors de l'audience ont été jugées fondées et ont respectivement mené à l'imposition d'une suspension et d'une réprimande à l'égard de ce membre. Celui-ci a quitté le Tribunal depuis.

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal

Le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*, édicté par le président, a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 6 mars 2018 et est entré en vigueur le 21 mars suivant. Il est publié sur le site Web du Tribunal. Ce code consolide les règles déontologiques applicables aux conciliateurs et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent leurs actions.

Une seule plainte a été formulée à l'égard d'une conciliatrice du Tribunal au cours de l'exercice 2022-2023, laquelle a été jugée non fondée par le comité d'examen des plaintes.

Activités de sensibilisation

Une section du site Intranet du Tribunal est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. On y retrouve notamment :

- Le *Code d'éthique des membres du personnel du Tribunal administratif du logement*;
- Le *Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement*;
- La *Loi sur la fonction publique*;
- Le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*;
- La *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*;
- L'éthique dans la fonction publique québécoise;
- Les valeurs organisationnelles du Tribunal administratif du logement;
- Diverses capsules d'information;
- Différents outils en matière d'éthique destinés aux employés et aux gestionnaires.

En plus de la documentation en matière d'éthique et de déontologie remise à l'entrée en fonction des membres du Tribunal et du personnel, une séance d'accueil et de sensibilisation aux principes éthiques est désormais offerte aux nouveaux employés. Ces séances sont offertes aux nouvelles cohortes de préposés aux renseignements et seront éventuellement offertes dans l'ensemble des directions.

5.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales associées à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour le dépôt d'une demande et le formulaire à remplir suivant une demande de fixation de loyer.

Par conséquent, en raison de son rôle d'adjudication, le Tribunal a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire. Le Tribunal n'est par ailleurs pas assujéti aux cibles de réduction du coût des formalités administratives ni à l'exigence du « un » pour « un ».

Le Tribunal travaille en continu afin d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Ces services en ligne permettent notamment à toute personne d'introduire une demande devant le Tribunal, de transmettre des documents en lien avec un dossier en cours ou encore de connaître l'état de traitement de ce dernier. Le site Web du Tribunal comporte également de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement et permet de s'adresser au service de renseignements en posant une question en ligne. Il est également possible d'y retrouver les mêmes modèles d'avis et de formulaires qui seraient disponibles à ses bureaux sans avoir à se déplacer. Ces mesures facilitent ainsi le dépôt de demandes ou de documents ainsi que la consultation des dossiers pour les particuliers et les entreprises qui doivent se rendre fréquemment dans un bureau du Tribunal dans le cadre de leurs activités.

Le *Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation de loyer* (Gazette n° 27 du 5 juillet 2023), lequel a pour objet d'introduire un nouveau critère de fixation pour les services rattachés à la personne des locataires d'une résidence privée pour aînés, a fait l'objet d'une prépublication à la Gazette officielle du Québec le 25 janvier 2023. Ce règlement est entré en vigueur le 1^{er} août suivant.

Un avis explicatif a été diffusé sur le site Web du Tribunal afin d'aider les locateurs et les locataires à mieux comprendre cette modification réglementaire. L'outil de calcul 2023 mis à la disposition des parties afin de faciliter une entente sur l'augmentation de loyer et le formulaire « Renseignements nécessaires à la fixation de loyer » ont été également amendés afin de fournir les explications et exemples nécessaires à la bonne compréhension des parties.

L'analyse d'impact réglementaire peut être consultée dans la section « [Projets de règlements publiés à la Gazette officielle du Québec](#) » du site Web du Tribunal.

5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	59
---------------------------------	----

Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	36	4	0
21 à 30 jours	20	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	56	3	0

Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	16	0	0	s.o.
Partiellement acceptée	10	0	0	Six demandes visaient en partie des documents qui n'étaient soit pas détenus par l'organisme ou qui exigeaient un calcul ou une comparaison de renseignements (articles 1 et 15 de la Loi). Une demande d'accès a été visée en partie par une demande d'autorisation de ne pas tenir compte introduite devant la CAI (article 137.1 de la Loi). Une demande a été en partie redirigée vers un autre organisme public (article 48 de la Loi). Deux demandes visaient en partie des renseignements personnels protégés par les articles 53 et 54 de la Loi et ne pouvaient être transmis sans le consentement de la personne concernée.

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Refusée (entièrement)	6	0	0	Quatre demandes d'accès ont été refusées, car elles concernaient des renseignements personnels protégés par les articles 53 et 54 de la Loi et ne pouvaient être transmis sans le consentement de la personne concernée. Une demande concernait des documents protégés par le secret professionnel ainsi que par les articles 31 et 37 de la Loi (avis, opinions ou recommandations). Une demande concernait des renseignements personnels pour lesquels le Tribunal a des motifs raisonnables de croire que les renseignements seront utilisés à des fins illégitimes (article 55 de la Loi).
Autres	24	3	0	19 demandes concernaient des documents qui n'étaient pas détenus par le Tribunal (article 1 de la Loi). Deux demandes ont été redirigées vers un autre organisme public, car elles ne concernaient pas le Tribunal (article 48 de la Loi). Une demande n'a donné lieu à la remise d'aucun document parce que le demandeur n'a pas répondu à notre demande de précisions (article 42 de la Loi). Deux demandes ont fait l'objet d'une demande de ne pas tenir compte à la Commission d'accès à l'information (article 137.1 de la Loi).

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	4

Au 31 mars 2023, trois demandes reçues dans l'année financière 2022-2023 ont été traitées et seront comptabilisées dans l'année financière 2023-2024.

5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	1
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Capsules d'information et présentation lors de l'accueil des nouveaux préposés.

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.	27 mars 2017
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Capsules d'information et présentation lors de l'accueil des nouveaux préposés.

5.9 Politique de financement des services publics

Pour les biens et les services actuellement tarifés :

Les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant le Tribunal sont fixés conformément au *Tarif des frais exigibles par le Tribunal administratif du logement*. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, le Tribunal ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifier tant la procédure introductive d'instance que la contestation. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable au Tribunal ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 6 068 310 \$, alors que les dépenses totales sont de 31 033 678 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2023. On observe une augmentation de 23 % des revenus exigibles par rapport à l'année dernière, qui s'explique par une hausse des demandes introduites au Tribunal.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1^{er} avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels*. Ces sommes sont minimes et elles représentent moins d'un dixième de 1 % des dépenses du Tribunal.

	2022-2023	2021-2022
Revenus exigibles	6 068 310 \$	4 930 751 \$
Photocopies, enregistrement, etc.	15 739 \$	10 334 \$
Loyer de salle	0 \$	0 \$
Autres	3 635 \$	214 740 \$
Total	6 080 414 \$	5 155 825 \$

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

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

La méthodologie pour le calcul des coûts de revient des activités du Tribunal repose sur le découpage du processus de traitement. Trois principales étapes sont retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience ainsi que le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects sont calculés. Il est à noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (p. ex. : désistement, remise, demande en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au Tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage est fait selon le canal employé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects sont également calculés.

Enfin, le traitement d'une demande en conciliation est très similaire au processus d'une demande au Tribunal. Le découpage du processus se fait selon trois étapes, à savoir l'introduction et la mise au rôle de la demande, la tenue et le suivi de la séance et la fermeture de la demande. Encore ici, le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère à chacune des étapes de la conciliation. En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande de conciliation.

Coûts de revient pour l'exercice 2022-2023

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volume considéré	Coût de revient
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	3 305 394,47 \$	78 749	41,97 \$
	Tenue de l'audience	11 368 556,90 \$	70 885	160,38 \$
	Traitement et expédition d'une décision	9 493 724,30 \$	41 550	228,49 \$
	TOTAL	24 167 675,67 \$		430,84 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 387 009,01 \$	60 391	39,53 \$
	Par téléphone	2 461 956,77 \$	1 080 318	2,28 \$
	Par correspondance	1 181 945,07 \$	216 710	5,45 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	138 347,41 \$	1 661	83,29 \$
	Tenue et suivi de séances	558 396,98 \$	1 182	472,42 \$
	Fermeture de demandes	138 347,41 \$	720	192,15 \$
	TOTAL	835 091,80 \$		747,86 \$

Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2020-2021	Coût de revient 2021-2022	Coût de revient 2022-2023
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	53,26 \$	30,08 \$	41,97 \$
	Tenue de l'audience	172,39 \$	159,63 \$	160,38 \$
	Traitement et expédition d'une décision	281,02 \$	251,60 \$	228,49 \$
	TOTAL	506,67 \$	441,30 \$	430,84 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	52,57 \$	51,00 \$	39,53 \$
	Par téléphone	4,17 \$	4,60 \$	2,28 \$
	Par correspondance ou en ligne	7,16 \$	5,87 \$	5,45 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	90,97 \$	130,00 \$	83,29 \$
	Tenue et suivi de séances	382,66 \$	308,70 \$	472,42 \$
	Fermeture de demandes	170,77 \$	231,19 \$	192,15 \$
	TOTAL	644,40 \$	669,89 \$	747,86 \$

Notes explicatives

- Le coût de traitement d'une demande au Tribunal a poursuivi sa descente en 2022-2023, passant de 441,30 \$ à 430,84 \$. Les volumes de demandes introduites, d'audiences tenues et de décisions rendues étant revenus à la normale après les impacts de la pandémie, le coût de revient est légèrement plus élevé que le résultat de 2019-2020 à 337,21 \$, principalement en raison des ajouts de juges ayant permis une plus grande efficacité du Tribunal depuis les trois dernières années.
- En ce qui a trait au traitement d'une demande d'information, l'ensemble des coûts sont en diminution en 2022-2023. Les activités ayant repris à un rythme comparable avant la pandémie, les coûts de revient sont alors affectés négativement en raison de la hausse des demandes traitées pour l'ensemble des canaux.
- Les dépenses consacrées à la téléphonie ont diminué de moitié par rapport à 2021-2022, principalement en raison de la pénurie d'employés qui a limité le traitement dans ce canal de communication avec la clientèle.
- Enfin, le coût des services par correspondance a diminué légèrement, mais confirme la popularité des services en ligne avec des volumes de plus en plus importants au niveau des demandes introduites via le site Web. Ceci requiert donc un niveau d'efforts soutenus de la part des équipes de traitement de la correspondance, gardant ainsi un coût unitaire de 5,45 \$ par correspondance.
- Le coût de revient du service de conciliation a augmenté légèrement en 2022-2023, passant de 669,89 \$ à 747,86 \$. Ce résultat s'explique principalement par une faible diminution du volume d'activité du service de conciliation en 2022-2023 au niveau des séances tenues, passant de 1 307 à 1 182. Ceci a donc pour impact de faire hausser le coût de ce sous-processus et explique la légère augmentation du processus au global.

6. ANNEXES

Règlement sur les critères de fixation de loyer

Le Tribunal établit annuellement les pourcentages applicables pour le calcul des augmentations des loyers, conformément au *Règlement sur les critères de fixation de loyer*. Les pourcentages applicables permettent de déterminer les sommes affectées à chacune des composantes du calcul en fonction des dépenses réelles engagées pour l'immeuble ou le logement concerné. Le Tribunal doit notamment attendre la diffusion de données en provenance de Statistique Canada afin d'établir ces pourcentages applicables, conformément au règlement. Ces données de Statistique Canada ne sont disponibles qu'à la fin du mois de janvier de chaque année.

Tableau : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2023

Composantes du loyer	2022	2023	ATTENTION Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.
Électricité	0,9 %	2,3 %	
Gaz	7,6 %	26,2 %	
Mazout et autres sources d'énergie	17,5 %	40,1 %	
Frais d'entretien	1,6 %	5,7 %	
Frais de service	3,1 %	4,6 %	
Frais de gestion	2,7 %	3,5 %	
Revenu net	1,4 %	1,8 %	
Dépenses d'immobilisation	2,0 %	3,8 %	

Droit de refus

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

Les cas portés au Tribunal

De 2014 à 2022, le Tribunal a accordé une moyenne de 3,1 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été entendus en audience, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau : Augmentations moyennes de loyer accordées par le Tribunal de 2014 à 2022

Année	Sans dépense d'immobilisation					Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	N ^{bre} de décisions	Taux d'inflation
	Logement chauffé			Logement non chauffé	Ensemble des cas			
	Électricité	Gaz	Mazout					
2014	1,8 %	1,7 %	1,4 %	2,0 %	1,9 %	2,9 %	2 361	1,4 %
2015	1,6 %	2,6 %	2,4 %	1,8 %	2,2 %	3,5 %	2 831	1,1 %
2016	1,7 %	1,3 %	-1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,6 %	2 062	0,7 %
2017	1,2 %	1,0 %	-1,6 %	1,4 %	1,2 %	2,3 %	1 184	1,1 %
2018	1,2 %	1,4 %	2,7 %	1,5 %	1,4 %	2,9 %	1 522	1,7 %
2019	1,0 %	1,1 %	4,2 %	1,2 %	1,2 %	2,9 %	1 310	2,1 %
2020	1,9 %	2,8 %	1,3 %	1,9 %	2,2 %	4,2 %	2 161	0,8 %
2021	1,0 %	0,9 %	-1,2 %	1,5 %	1,4 %	3,0 %	864	3,8 %
2022	2,7 %	3,4 %	4,7 %	3,0 %	3,1 %	4,0 %	1 715	6,7 %

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

Pour en savoir plus

Les règles précises qui s'appliquent en matière d'augmentation de loyer pour les logements locatifs (p. ex. : délais d'avis, cas particuliers pour les membres d'une coopérative ou pour une personne vivant dans une habitation à loyer modique) sont expliquées dans le site Web du Tribunal, où l'on retrouve également les modèles d'avis d'augmentation de loyer et de réponse à un avis d'augmentation.

Données de gestion complémentaires

Tableau : Explication des catégories de mise au rôle

Causes civiles urgentes	Demandes portant notamment sur une ordonnance d'exécution des obligations d'une partie au bail ¹ , l'accès au logement, des réparations urgentes et nécessaires, l'opportunité d'une évacuation, l'expulsion d'un occupant sans droit, la cession du bail, la sous-location du logement ou la restitution d'une somme payée en trop. Demandes visant la reprise du logement ou l'éviction d'un locataire. Causes pouvant soulever des risques pour la santé ou la sécurité d'une personne ou concernant la salubrité du logement.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que ceux les faisant entrer dans la catégorie des causes civiles urgentes ou de non-paiement du loyer. Demandes relatives notamment à une diminution de loyer, à l'autorisation de déposer le loyer, à l'annulation du bail, à l'autorisation de relouer à la suite d'une reprise de logement ou d'une éviction ainsi qu'à la validité du bail, d'une clause du bail ou d'un avis. Demandes correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (p. ex. : dommages-intérêts, dommages punitifs, remboursement de dépenses, indemnité de relocation, etc.). Demandes impliquant des parties qui n'occupent plus le logement ou qui ne sont plus locataires, que ce soit au moment du dépôt de la demande ou après un changement survenu en cours d'instance.
Non-paiement du loyer	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

¹ Une ordonnance d'exécution est une décision d'un tribunal qui enjoint à une personne d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte.

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

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

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

Tableau : Demandes introduites et relancées

Catégorie	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Fixation et révision	7 250	7 201	14 440
Non-paiement du loyer	24 094	32 322	38 866
Causes civiles	20 404	24 458	25 443
TOTAL	51 748	63 981	78 749
Variation	-25,2 %	23,6 %	23,1 %

Note : Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites ou encore les demandes ayant fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée. Les causes relancées sont incluses dans les totaux de chaque catégorie.

Tableau : Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Causes introduites par les locateurs	6 901	6 651	13 671
Causes introduites par les locataires	275	351	440
Causes relancées	17	42	147
TOTAL	7 193	7 044	14 258
Variation	14,5 %	-2,1 %	102,4 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Causes introduites par les locateurs	25	121	141
Causes introduites par les locataires	31	34	41
Causes relancées	1	2	0
TOTAL	57	157	182
Variation	-66,3 %	175,4 %	15,9 %

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

Non-paiement du loyer	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Recouvrement-résiliation	14 786	18 577	21 262
Résiliation pour retards fréquents	8 641	12 861	16 673
Causes relancées	667	884	931
TOTAL	24 094	32 322	38 866
Variation	-38,7 %	34,1 %	20,2 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Causes introduites par les locateurs	12 424	15 419	15 676
Demandes liées au déguerpissement	1 123	1 607	1 502
Résiliation de bail pour autre motif	4 416	5 349	5 824
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 090	955	825
Rétractation d'une décision	454	534	456
Reprise du logement	1 970	2 540	2 693
Dommages-intérêts	666	811	855
Expulsion après échéance du bail	588	568	579
Ordonnances	534	583	575
Autorisation de convertir en copropriété divise	45	73	39
Aliénation d'un ensemble immobilier	4	5	5
Recours propres aux logements à loyer modique	6	37	2
Travaux majeurs (autorisation)	76	233	92
Autres recours	1 452	2 124	2 229
Causes introduites par les locataires	7 487	8 480	9 224
Résiliation de bail	557	503	422
Diminution de loyer	1 325	1 489	1 716
Dommages punitifs	787	916	1 028
Autres dommages-intérêts	847	994	1 069
Rétractation d'une décision	1 482	1 799	2 145
Autorisation de déposer le loyer	138	119	118
Restitution d'une somme due	158	177	170
Ordonnances	394	458	436
Recours entre colocataires	32	32	31
Recours propres aux logements à loyer modique	33	40	52
Travaux majeurs (opportunités et conditions)	52	38	34
Demandes conjointes	-	22	20
Autres recours	1 682	1 893	1 983
Causes relancées	493	559	543
TOTAL DES CAUSES CIVILES	20 404	24 458	25 443
Variation	-13,1 %	19,9 %	4,0 %

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2020-2021	2021-2022	2022-2023
Audiences en salle	Fixation	3 857	3 442	6 101
	Révision	32	74	177
	Non-paiement du loyer	23 252	27 685	33 650
	Causes civiles	23 270	28 551	23 986
SOUS-TOTAL		50 411	59 752	63 914
Audiences en visioconférence	Fixation	49	453	779
	Révision	5	8	5
	Non-paiement du loyer	1 586	2 205	2 426
	Causes civiles	3 811	4 473	3 761
SOUS-TOTAL		5 451	7 139	6 971
TOTAL DES AUDIENCES TENUES		55 862	66 891	70 885

Note : Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un membre ou par un greffier spécial.

Tableau : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2021	31 mars 2022	31 mars 2023
Fixation et révision	5 672	4 564	6 805
Non-paiement du loyer	4 377	5 059	5 705
Causes civiles	12 195	9 701	11 340
TOTAL	22 244	19 324	23 850

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

Tableau : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

Demandes en attente – Fixation et révision	31 mars 2021	31 mars 2022	31 mars 2023
Moins de 1 an	4 338	3 575	6 417
De 1 à 2 ans	1 223	883	266
Plus de 2 ans	111	106	122
TOTAL	5 672	4 564	6 805

Tableau : Nombre de demandes en attente – Non-paiement du loyer

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2021	31 mars 2022	31 mars 2023
Moins de 1 an	4 371	5 045	5 695
De 1 à 2 ans	6	14	10
Plus de 2 ans	0	0	0
TOTAL	4 377	5 059	5 705

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente – Causes civiles	31 mars 2021	31 mars 2022	31 mars 2023
Moins de 1 an	9 857	9 256	10 465
De 1 à 2 ans	1 844	426	870
Plus de 2 ans	494	19	5
TOTAL	12 195	9 701	11 340

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2020-2021	2021-2022	2022-2023
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	30 498	37 259	40 500
Ententes à l'audience	2 342	2 694	2 606
Désistements à l'audience	2 705	2 924	3 551
Suspensions à l'audience	90	101	239
Remises	10 396	12 564	12 884
Ajournements	2 486	3 931	4 320
Causes rayées	6 336	5 390	5 867
Remises <i>sine die</i>	443	454	320
Conférences préparatoires tenues	397	67	63
Conférences de gestion tenues	169	1 507	535
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	55 862	66 891	70 885
Pourcentage de remises et d'ajournements	23,1 %	24,7 %	24,3 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	4,2 %	4,0 %	3,7 %
Avant l'audience			
Désistements avant audience	10 997	11 463	12 002
Ententes avant audience	1 037	1 011	1 005
Demandes suspendues	856	901	869
Décisions rendues	6	5	6
Demandes fermées faute de preuve de notification	2 106	4 542	5 360
TOTAL – Demandes traitées avant audience	15 002	17 922	19 242

Note : La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande à la suite d'une audience entendue ou à celui d'une demande qui a été fermée avant une audience. Les décisions rendues avant l'audience découlent de décisions rendues dans d'autres demandes qui ont pour effet de fermer ces dernières.

Tableau : Nombre de décisions rendues

Type de cause	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Fixation	1 524	2 424	4 032
Révision	61	85	158
Non-paiement du loyer	15 136	18 393	22 125
Causes civiles	15 324	17 409	15 235
TOTAL	32 045	38 311	41 550

Note : Le nombre de décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

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

Type de cause	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Fixation et révision	49	58	58
Non-paiement du loyer	19	15	17
Causes civiles	29	29	28

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

Type de cause	2022-2023
Fixation et révision	55
Non-paiement du loyer	14
Causes civiles	19

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Demandes fermées en conciliation	564	747	720
Variation	-0,4 %	32,4 %	-3,6 %

Services de renseignements aux citoyens

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Téléphone	915 209	933 127	1 080 318
Site Web	3 505 347	3 732 291	3 845 134
Entrevues et visites à l'accueil	32 022	40 143	60 391
TOTAL	4 452 578	4 705 561	4 985 843

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Préposés du Tribunal	285 309	225 936	123 245
Préposés de Services Québec	4 410	0	0
Système de réponse vocale interactive	625 490	707 191	957 073
TOTAL	915 209	933 127	1 080 318

Note : Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements du Tribunal et ceux traités par le système de réponse vocale interactive. En 2005, le Tribunal a établi une entente avec Services Québec pour que celui-ci traite les appels concernant le renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars. Ce contrat n'a pas été renouvelé depuis 2021-2022.

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

Délais moyens	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Attente pour une entrevue (en minutes)	5,2	5,7	6,3
Durée d'une entrevue (en minutes)	29,8	27,4	24,7

Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 8 et 108, par. 6)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent Code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des membres en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions. (D. 1200-2002, a. 1.)
2. Les membres assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables. (D. 1200-2002, a. 2.)

SECTION II DEVOIRS DES MEMBRES

3. Le membre exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence. (D. 1200-2002, a. 3.)
4. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence. (D. 1200-2002, a. 4.)
5. Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice. (D. 1200-2002, a. 5.)
6. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif. (D. 1200-2002, a. 6.)
7. Le membre exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié. (D. 1200-2002, a. 7.)
8. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience. (D. 1200-2002, a. 8.)
9. Le membre respecte le secret du délibéré. (D. 1200-2002, a. 9.)
10. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue. (D. 1200-2002, a. 10.)
11. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 11.)
12. Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public. (D. 1200-2002, a. 12.)
13. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 13.)
14. Le membre divulgue auprès du président du Tribunal tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge. (D. 1200-2002, a. 14.)
15. Le membre s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 15.)
16. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 16.)

17. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 17.)

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

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 18.)

SECTION III

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

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un membre à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise du Tribunal, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis. (D. 1200-2002, a. 19.)

20. Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 20.)

21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01). (D. 1200-2002, a. 21.)

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05). (D. 1200-2002, a. 22)

23. (Omis). (D. 1200-2002, a. 23.)

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement (R.L.R.Q., chapitre T-15.01, r. 0.1)

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 10.1)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs du Tribunal administratif du logement. Il détermine les règles déontologiques qui assurent la qualité de leurs prestations et qui favorisent la confiance des parties et du public dans l'exercice de leurs fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 1.)

SECTION II VALEURS

(Décision 2019-02-20, sec. II.)

2. Le conciliateur doit exercer ses fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité. Ces valeurs doivent guider les conciliateurs dans l'appréciation des règles déontologiques qui leur sont applicables. (Décision 2019-02-20, a. 2.)

SECTION III RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

(Décision 2019-02-20, sec. III.)

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel. (Décision 2019-02-20, a. 3.)
§ 1. — Indépendance et autonomie professionnelles (Décision 2019-02-20, ss. 1.)
4. Le conciliateur est maître du processus de conciliation. Il évite toute influence des parties cherchant à lui dicter son approche ou son style de conciliation. (Décision 2019-02-20, a. 4.)
§ 2. — Impartialité (Décision 2019-02-20, ss. 2.)
5. Le conciliateur agit avec impartialité. Il ne prend part ni ne privilégie l'une ou l'autre des parties et exerce ses fonctions sans discrimination. (Décision 2019-02-20, a. 5.)
§ 3. — Neutralité (Décision 2019-02-20, ss. 3.)
6. Le conciliateur ne porte pas de jugement sur le différend et fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes avec qui il communique dans l'exercice de ses fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 6.)
7. L'entente de règlement constitue l'expression de la volonté des parties. Toutefois, le conciliateur peut mettre fin à la conciliation si, à son avis, les circonstances le justifient notamment s'il est d'avis que la poursuite du processus de conciliation est voué à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties. (Décision 2019-02-20, a. 7.)
§ 4. — Confidentialité (Décision 2019-02-20, ss. 4.)
8. Le conciliateur doit, dans la mesure prévue par la loi, préserver la confidentialité des dossiers. Il informe les parties qu'elles sont tenues à la stricte confidentialité des échanges et qu'à moins qu'elles n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation n'est recevable en preuve. (Décision 2019-02-20, a. 8.)
§ 5. — Compétences et aptitudes (Décision 2019-02-20, ss. 5.)
9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 9.)
§ 6. — Conflit d'intérêts (Décision 2019-02-20, ss. 6.)

10. Dès que le conciliateur reconnaît une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts, il doit le divulguer aux parties et en aviser son supérieur hiérarchique qui réfèrera le dossier à un autre conciliateur. (Décision 2019-02-20, a. 10.)
11. Le conciliateur se comporte de façon à ne pas tirer de ses fonctions des avantages indus, pour son profit personnel ou pour le compte d'autrui. (Décision 2019-02-20, a. 11.)
12. Le conciliateur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, à la dignité, à l'intégrité ou à l'indépendance de ses fonctions, ou de nature à diminuer la confiance du public envers le Tribunal. (Décision 2019-02-20, a. 12.)
§ 7. — Équité et qualité procédurales (Décision 2019-02-20, ss. 7.)
13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs. (Décision 2019-02-20, a. 13.)
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation. (Décision 2019-02-20, a. 14.)
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent le suspendre ou y mettre fin. (Décision 2019-02-20, a. 15.)
16. Le conciliateur favorise un climat de dialogue en vue de permettre à chaque partie de faire valoir ses prétentions et de faire preuve d'ouverture au point de vue de l'autre. (Décision 2019-02-20, a. 16.)
17. Le conciliateur s'assure du consentement libre et éclairé des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Lorsqu'il l'estime utile et approprié, il les informe de l'importance de consulter un professionnel pour les aider à faire des choix informés. (Décision 2019-02-20, a. 17.)

SECTION IV

DISPOSITION FINALE

(Décision 2019-02-20, sec. IV.)

18. (Omis). (Décision 2019-02-20, a. 18.)

RÉFÉRENCES

Décision 2019-02-20, 2019 G.O. 2, 757

L.Q. 2019, c. 28, a. 74 et 158

*Tribunal administratif
du logement*

Québec

