



**Tribunal administratif du logement**

**PLAN  
STRATÉGIQUE 2023  
2026**

Le Plan stratégique 2023-2026 peut être consulté sur le site Web du Tribunal administratif du logement à l'adresse [www.tal.gouv.qc.ca](http://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 : 978-2-550-94315-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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



# TABLE DES MATIÈRES

---

MESSAGE DE LA MINISTRE .....	iv
MESSAGE DU PRÉSIDENT .....	v
L'ORGANISATION EN BREF .....	1
Mission .....	1
Vision.....	1
Valeurs .....	1
Chiffres clés.....	2
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT .....	3
Contexte externe .....	3
Contexte interne .....	5
CHOIX STRATÉGIQUES .....	6
Enjeu stratégique 1 : Des services accessibles et modernes.....	6
Orientation 1 .....	6
Objectif 1.1.....	6
Objectif 1.2.....	6
Orientation 2 .....	8
Objectif 2.1.....	8
Objectif 2.2.....	9
Objectif 2.3.....	10
Enjeu stratégique 2 : Un milieu de travail stimulant et propice au développement.....	11
Orientation 3 .....	11
Objectif 3.1.....	11
Objectif 3.2.....	11
TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2026 .....	12





## MESSAGE DE LA MINISTRE

---

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



Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de déposer le Plan stratégique 2023-2026 du Tribunal administratif du logement.

Ce plan répond pertinemment aux orientations et attentes gouvernementales, de même qu'aux préoccupations du gouvernement en matière d'habitation.

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

France-Élaine Duranceau  
Montréal, février 2024



## MESSAGE DU PRÉSIDENT

---

Il me fait plaisir de présenter le plan stratégique 2023-2026 du Tribunal administratif du logement.

Ce plan est adopté dans un contexte tout particulier où le Tribunal atteint une performance inégalée. En dépit de l'augmentation notable des demandes que nous connaissons, le délai moyen pour une première audience, tous les types de causes confondues, a été abaissé à 2,7 mois 2022-2023. Nous pouvons être fiers des efforts investis au cours des dernières années afin d'améliorer la célérité de traitement des demandes car ils portent fruits.

La crise du logement et le contexte inflationniste qui perdurent continueront toutefois d'exercer une pression supplémentaire sur le Tribunal au cours des prochaines années. Le principal défi sera donc de maintenir les progrès réalisés en dépit du nombre croissant de demandes introduites devant le Tribunal.

Le Tribunal devra également composer avec un difficile contexte de pénurie de main-d'œuvre et de compétitivité du marché du travail. Les membres et le personnel du Tribunal se dévouent tous les jours afin de répondre aux besoins des locateurs et des locataires, lesquels sont en croissance et en mouvance continue. Le Tribunal doit offrir ses services à travers une grande variété de canaux et il doit le faire en respectant les plus hauts standards de qualité. Le développement de solutions innovantes nous permettant de réaliser notre mission continuera donc d'être essentiel au cours des prochaines années. Nous accentuerons par ailleurs nos efforts afin d'offrir aux membres du personnel un milieu de travail stimulant et propice au développement. Nous veillerons également à accroître le rayonnement du Tribunal et ce, dans un double objectif : informer, autrement, les locataires et les locateurs de leurs droits et obligations et faire connaître notre si essentielle mission.

M<sup>e</sup> Patrick Simard  
Montréal, février 2024



## L'ORGANISATION EN BREF

---

### Mission

Le Tribunal administratif du logement :

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

### Vision

Être reconnus pour notre efficacité et le niveau de confiance qu'on peut nous témoigner.

### Valeurs

<b>IMPARTIALITÉ</b>	Faire preuve de neutralité et d'objectivité.
<b>COMPÉTENCE</b>	Développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.
<b>INTÉGRITÉ</b>	Se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.
<b>ENGAGEMENT</b>	S'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.
<b>HUMANITÉ</b>	Faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.

## Chiffres clés

Chiffres clés	Description
Près de 1,4 million	Estimation du nombre de logements au Québec
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
78 749	Nombre de demandes introduites devant le 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 en 2022-2023
60 391	Entrevues et visites à l'accueil en 2022-2023
216 710	Nombre de correspondances traitées (Web, courrier postal, télécopie) en 2022-2023

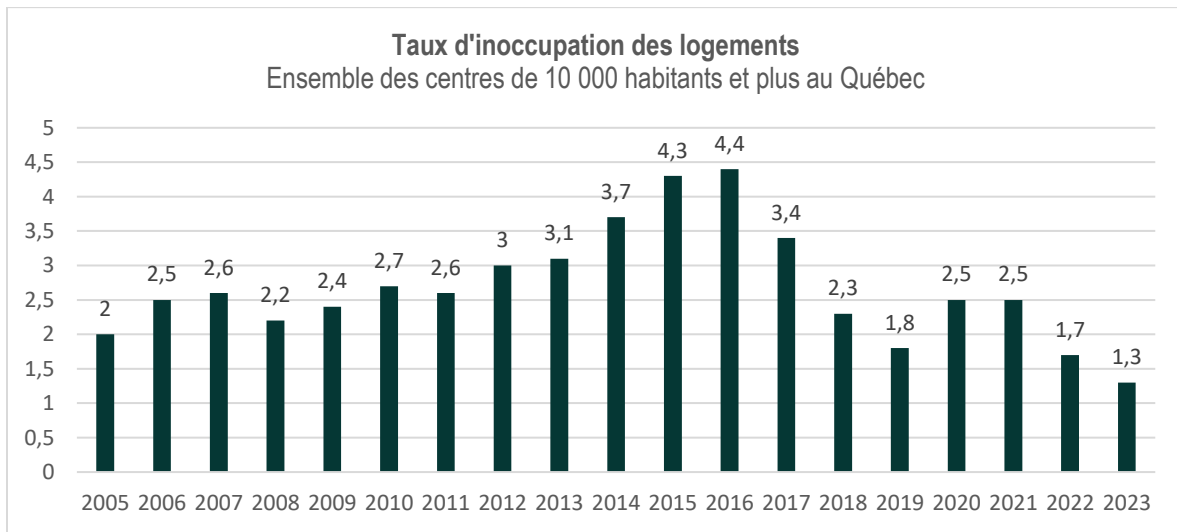


## ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

### Contexte externe

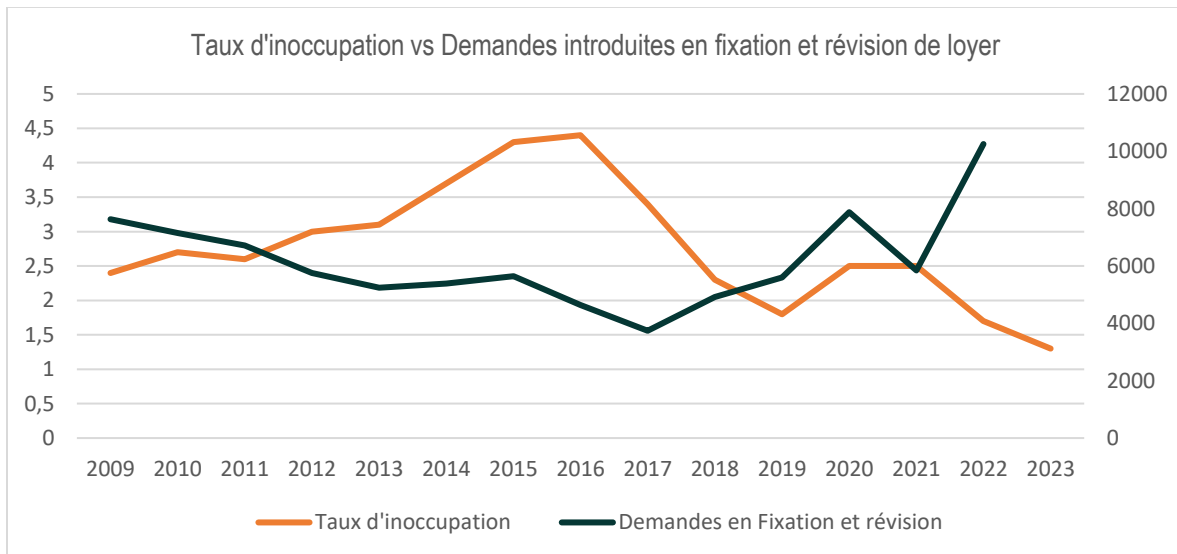
#### Taux d'inoccupation des logements

Déjà lors de l'élaboration du plan stratégique 2020-2023, le Tribunal notait le taux d'inoccupation historiquement bas des logements relevé pour l'année 2019 et les répercussions vraisemblables de celui-ci sur ses activités. Le Québec, tout comme le reste du monde, a par la suite traversé une période de hautes perturbations entraînées par la pandémie de COVID-19 qui ont affecté l'économie mondiale et les habitudes de vie de tous. Le taux d'inoccupation a connu une légère hausse durant cette période pour ensuite redescendre à un creux historique en octobre 2022.



Source : SCHL

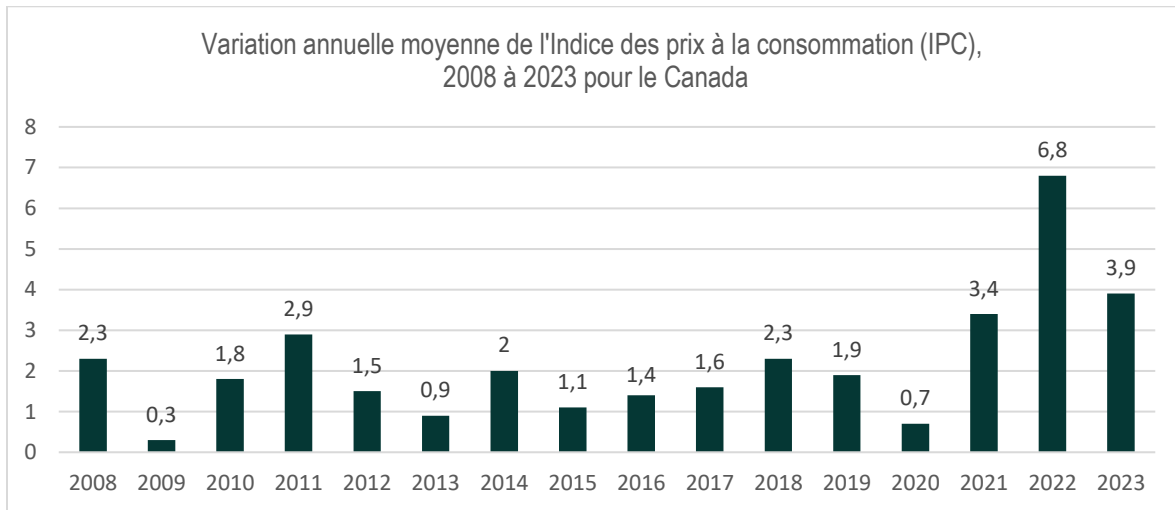
Historiquement, une baisse du taux d'inoccupation entraîne une hausse des demandes en fixation et révision de loyer devant le Tribunal comme le démontre le graphique ci-dessous.



Le volume de demandes est également susceptible d'être influencé à la hausse au cours des prochaines années en raison du taux d'inflation élevé qui affecte actuellement notre économie et de la hausse des loyers, laquelle incite les locataires à demeurer dans leur logement tout en refusant les hausses demandées par leur locateur.

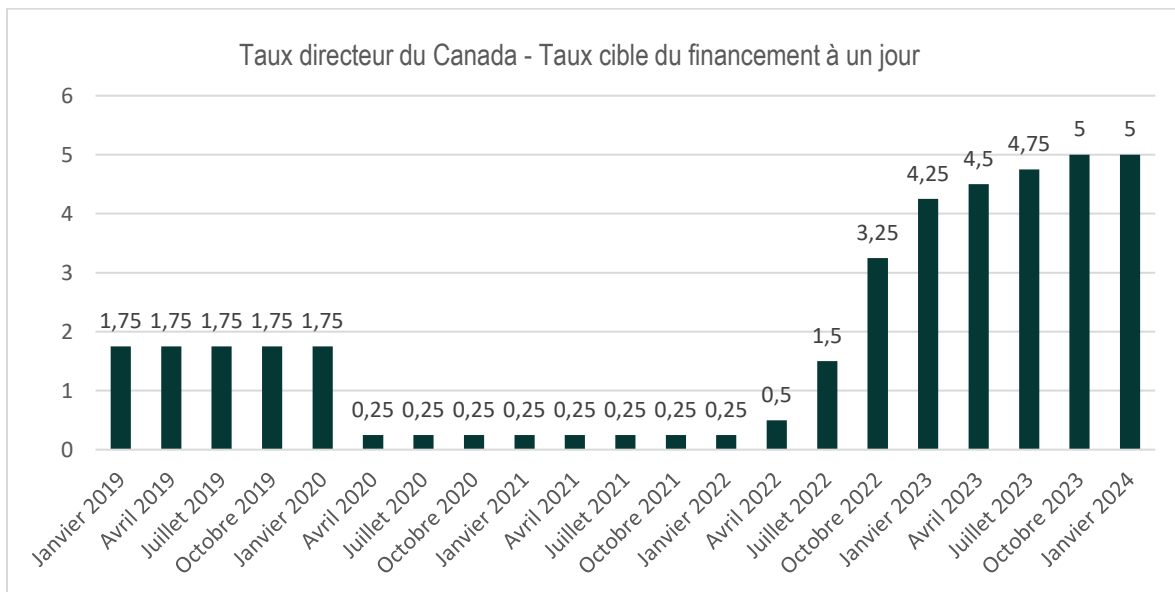
**Taux d'inflation et taux d'intérêt**

La surchauffe des prix qui frappe les économies mondiales a forcé les banques centrales à relever considérablement leur taux d'intérêt en 2022 pour calmer l'inflation. Le Canada et le Québec n'y font pas exception. En effet, le taux d'inflation au Canada en 2022 a atteint un sommet en 40 ans avec une hausse sur une base annuelle moyenne de 6,8 %, la hausse la plus forte ayant précédemment été enregistrée en 1982 (10,9 %) :



Source : Statistiques Canada

Les augmentations de prix ont affecté l'ensemble des huit composantes principales de l'IPC en 2022. L'effet de l'inflation s'est donc fait sentir tant dans le prix des nécessités courantes que dans les transports et le logement. Cette explosion a donc contraint la Banque du Canada à procéder à une montée soutenue de son taux directeur, après l'avoir abaissé à un niveau plancher en contexte pandémique pour stimuler l'économie.



Source : Banque du Canada



La hausse de l'inflation et du taux directeur affecte les composantes du calcul d'ajustement du loyer. Il est donc prévisible que la hausse des demandes en fixation se poursuivra au cours des prochaines années. Il s'agit là d'un enjeu que le Tribunal doit considérer dans la gestion de ses activités, de manière à en minimiser l'impact sur sa performance.

## Contexte interne

### Pénurie de main-d'œuvre

Le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre représentent de grands défis pour une petite organisation comme le Tribunal administratif du logement. Dans cette perspective, le Tribunal continuera d'innover afin de faire rayonner l'organisation, d'établir sa marque comme employeur de choix et de renforcer le sentiment d'appartenance de ceux et celles grâce à qui la réalisation de sa mission est possible. L'accueil et la formation des employés, ainsi que l'implantation d'une culture accrue de reconnaissance au sein de l'organisation seront d'autant plus placés au cœur des priorités au cours des prochaines années.

### Performance du Tribunal

Le Tribunal a su traverser la pandémie sans accumuler de retard dans le traitement des demandes et ce, en dépit du ralentissement forcé de ses activités.

Le délai moyen pour une première audience, toutes causes confondues, était de 2,7 mois en 2022-2023, comparativement à 3,9 mois en 2021-2022. Le volume des demandes en attente, qui s'établissait à 19 324 lors de l'exercice 2021-2022, a cependant augmenté à 23 850 demandes à la fin de l'exercice 2022-2023, principalement en raison de la forte hausse des demandes introduites en fixation de loyer, volume qui a augmenté de 100,5 % par rapport à l'exercice financier 2021-2022. Cette hausse est essentiellement imputable aux facteurs économiques inflationnistes et au faible taux d'occupation des logements.

### Services aux citoyens

Le Tribunal a dû adapter son offre de services au cours des dernières années afin de répondre aux nouvelles habitudes des citoyens, de plus en plus axées sur les services en ligne et les médias sociaux.

Les services de renseignements en personne sont désormais offerts sur rendez-vous, ce qui permet aux citoyens d'être assurés qu'ils seront rencontrés par un préposé aux renseignements et de connaître à l'avance l'heure à laquelle ils le seront. Il demeure toutefois possible de déposer une demande sans rendez-vous en certaines circonstances, notamment lorsque la nature et l'urgence de la demande le justifient.

Plus de 75 % des demandes devant le Tribunal sont désormais introduites en ligne. L'utilisation de tous les services en ligne du Tribunal, dont la transmission de documents et le formulaire de question en ligne, est également en forte croissance.

Le maintien de l'ensemble des canaux traditionnels où sont offerts les services de renseignements (en personne, par la poste et par téléphone), dans le contexte de l'utilisation accrue des services en ligne et de la pénurie de main-d'œuvre, représente un défi de taille pour le Tribunal qui a pour priorité d'offrir des services de qualité aux citoyens.

Le Tribunal continuera donc de miser sur les nouvelles technologies afin d'optimiser les processus de travail et accentuera ses efforts pour améliorer l'accessibilité à son service de renseignements téléphonique, lourdement affecté par la compétitivité du marché de l'emploi depuis la dernière année.

## CHOIX STRATÉGIQUES

### Enjeu stratégique 1 : Des services accessibles et modernes

#### Orientation 1

Assurer la gestion efficiente des dossiers par le Tribunal

#### Objectif 1.1

Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

##### Indicateur de performance

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 puisque, 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 demandes. 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.

##### Cible

Indicateurs		Valeur de départ (31 mars 2023)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Fixation et révision	7,1	7,8	7,5	7,5
	Non-paiement de loyer	1,8	1,5	1,5	1,5
	Causes civiles urgentes	1,8	1,5	1,5	1,5
	Causes civiles prioritaires	3,9	4	4	4
	Causes civiles générales	4,7	5	5	5

Le contexte économique et la crise du logement exercent une pression à la hausse sur le nombre de demandes introduites devant le Tribunal. Ainsi, le principal défi sera de maintenir la performance atteinte au 31 mars 2023 en ce qui concerne les délais moyens pour une première audience.

#### Objectif 1.2

Poursuivre les efforts d'optimisation des processus de mise au rôle

##### Indicateur de performance

L'amélioration importante des délais de traitement que nous constatons depuis 2017-2018 se répercute sur le déroulement des audiences. Les dossiers qui étaient auparavant convoqués une ou plusieurs années après leur ouverture, et pour lesquels le temps permettait la survenance d'un règlement, sont maintenant entendus très rapidement. Les litiges sont donc plus récents, les demandes sont davantage contestées et le temps d'audience requis augmente dans bon nombre de dossiers. Pour cette raison, la célérité de traitement des demandes que nous connaissons aujourd'hui appelle des efforts accrus d'optimisation des rôles d'audience.



Le Tribunal s'est engagé depuis les dernières années dans un exercice continu d'amélioration de ses processus de mise au rôle et d'organisation des audiences. Dans le contexte où l'augmentation significative du nombre de membres du Tribunal s'oppose aux difficultés de dotation des postes de niveau technique et d'agents de bureau affectés à l'élaboration des rôles d'audience, et considérant les nouvelles technologies mises à sa disposition, le Tribunal procédera à la révision de l'ensemble des méthodes de travail du service de la mise au rôle d'ici le 31 mars 2026 en vue d'atteindre une plus grande efficacité. La révision des méthodes de travail aura également pour effet de rendre le service de la mise au rôle davantage tolérant face aux impondérables et, ainsi, de maintenir la performance du Tribunal.

**Cible**

Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Révision des méthodes de travail du service de la mise au rôle	30 % des méthodes de travail révisées	60 % des méthodes de travail révisées	100 % des méthodes de travail révisées

**Indicateur de performance**

Le taux de remise pour encombrement représente la proportion des demandes ayant fait l'objet d'une remise pour encombrement au jour de l'audition. Ce type de remise est appliqué lorsque le membre du Tribunal n'a pas suffisamment de temps, lors de son rôle, pour entendre la demande et doit en conséquence remettre l'audition à une date ultérieure. Bien que des mesures soient déjà appliquées afin de minimiser ce type de remise, dont le rééquilibrage quotidien des rôles entre les membres, le Tribunal entend accentuer ses efforts en vue de l'optimisation des rôles d'audience.

**Cible**

Indicateur	Valeur de départ (31 mars 2023)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Taux de remise pour encombrement	1,6 %	2 %	2 %	2 %

## Orientation 2

### Offrir des services d'information diversifiés et de qualité

#### Objectif 2.1

##### Poursuivre les efforts d'optimisation des services traditionnels d'information

##### Indicateur de performance

Bien que les citoyens se soient davantage tournés vers les services en ligne au cours des dernières années, le service de renseignements téléphonique du Tribunal demeure essentiel pour une certaine partie de la population. Les ressources dont dispose le Tribunal pour assurer ce mode de prestation de service s'avèrent toutefois limitées dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre, de compétitivité du marché de l'emploi et de l'utilisation accrue des services en ligne. L'optimisation des processus est donc essentielle afin d'assurer l'offre de services de qualité.

Le temps moyen d'attente pour parler avec un préposé représente un indicateur fiable et représentatif de l'accessibilité du service téléphonique. La proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes au comptoir, le taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables et le pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité seront également utilisés afin de mesurer l'atteinte de cet objectif.

Les messages d'information intégrés au système de Réponses vocales interactives (RVI) du Tribunal sont de bons outils permettant à un maximum de citoyens d'avoir accès à de l'information juridique reliée au droit du logement en tout temps et de trouver réponse à leurs questions sans avoir à parler avec un préposé aux renseignements. De nouveaux messages y seront intégrés afin de répondre encore mieux aux besoins des citoyens.

##### Cible

Indicateurs	Valeur de départ (31 mars 2023)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	18,54	18	17	16
Proportion de clients ayant attendu moins de vingt minutes au comptoir	90,5 %	90 %	95 %	95 %
Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables	98,3 %	97 %	97 %	97 %
Pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité	-	30 %	50 %	100 %
Nombre de sujets ajoutés au système interactif d'information téléphonique	-	2	2	2



## Objectif 2.2

**Diversifier les moyens utilisés par le Tribunal pour informer les locateurs et les locataires de leurs droits et obligations et mettre en lumière cette offre de service auprès de la population**

### Indicateur de performance

Le Tribunal procédera à la révision de sa politique de communication afin de tenir compte des nouveaux besoins de la population et de mieux rejoindre celle-ci. En adoptant des modes de communication plus actuels et mieux ciblés, le Tribunal a pour objectif d'informer plus efficacement les citoyens de leurs droits et obligations.

Le Tribunal souhaite par ailleurs faire connaître davantage l'étendue de son offre de services dans l'objectif d'inciter ceux qui le peuvent à utiliser ses services en ligne et, ainsi, de permettre un meilleur accès aux lignes téléphoniques à ceux pour qui cela représente réellement un enjeu.

Le Tribunal continuera également de diversifier les moyens par lesquels il rencontre sa mission d'information en accroissant son offre de formation auprès de la population. Le Tribunal entend de plus diffuser un bulletin périodique d'information sur des sujets d'actualité reliés au droit du logement et aux activités du Tribunal.

### Cible

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Révision de la politique organisationnelle de communication	30 juin 2024	-	-
Offrir douze séances d'information ou plus aux publics cibles	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Mise en ligne d'un bulletin d'information périodique sur le droit du logement		31 mars 2025	

## Objectif 2.3

### Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information

#### Indicateur de performance

Les nouvelles technologies peuvent apporter un soutien important aux équipes opérationnelles et permettre de mieux répondre aux besoins des citoyens. L'optimisation des processus de travail et l'automatisation des tâches sont devenues essentielles en contexte de pénurie de main-d'œuvre et de recherche d'une plus grande efficacité.

Le Tribunal a déjà entamé cette transformation et poursuit ses travaux en ce sens. L'utilisation de systèmes de rappels permettra d'optimiser le taux d'utilisation des services du Tribunal et du temps d'audience disponible. L'automatisation de certaines tâches au sein du service de la conciliation permettra une meilleure utilisation des ressources.

#### Cible

Indicateurs		Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Implantation d'un système automatisé de rappel de rendez-vous	Service de renseignements	31 mars 2024		
	Service de la conciliation		31 mars 2025	
	Activités du Tribunal			31 mars 2026
Mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation				31 mars 2026



## Enjeu stratégique 2 : Un milieu de travail stimulant et propice au développement

### Orientation 3

Soutenir et mobiliser les membres de l'organisation

#### Objectif 3.1

Bonifier les mesures d'intégration, de valorisation et de développement des membres du personnel pour mettre en lumière les talents et assurer une prestation de services de la plus haute qualité

##### Indicateur de performance

Le Tribunal entend implanter un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail pour tous les membres de l'organisation, lequel tiendra compte des meilleures pratiques en matière d'accueil et d'accompagnement.

L'implantation d'une politique de gestion des compétences et l'offre d'un milieu favorisant le développement des connaissances sont par ailleurs des mesures qui permettent d'offrir un environnement de travail mobilisant tout en assurant la qualité des services offerts aux citoyens.

##### Cible

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Élaboration et mise en œuvre d'un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail	50 % du personnel	75 % du personnel	100 % du personnel
Implantation d'une politique de gestion des compétences	30 juin 2024		
Pourcentage du personnel ayant bénéficié de formations	100 %	100 %	100 %

#### Objectif 3.2

Implanter des mesures favorisant le sentiment d'appartenance et l'engagement des membres du personnel

##### Indicateur de performance

Le Tribunal entend poursuivre les efforts amorcés dans le cadre de son plan stratégique 2020-2023 afin de consolider la culture de reconnaissance au sein de l'organisation et d'offrir un milieu de travail qui incite à l'engagement. Le plan d'action sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel adopté par le Tribunal au cours de l'exercice précédent sera bonifié annuellement par l'ajout de mesures favorisant le développement d'un sentiment d'appartenance. Une section entièrement dédiée à l'accueil et l'intégration des nouveaux employés sera également créée sur l'intranet organisationnel.

##### Cible

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026
Création d'une section dédiée aux nouveaux employés sur l'intranet organisationnel		31 mars 2025	
Révision annuelle du plan d'action sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel	Réalisé	Réalisé	Réalisé

# TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2026

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

## MISSION :

Le Tribunal administratif du logement décide des litiges dont il est saisi dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle. Il a également pour mission de favoriser la conciliation entre les locataires et les locataires et de les renseigner sur leurs droits et obligations résultant d'un bail de logement. Le Tribunal veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements.

## VISION :

Être reconnu pour notre efficacité et le niveau de confiance qu'on peut nous témoigner.

## VALEURS :

**Impartialité** : faire preuve de neutralité et d'objectivité.

**Compétence** : développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.

**Intégrité** : se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.

**Engagement** : s'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.

**Humanité** : faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.

## Enjeu 1 : Des services accessibles et modernes

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	
<b>Orientation 1</b> : Assurer la gestion efficiente des dossiers par le Tribunal	<b>Objectif 1.1</b> : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	Fixation et révision	7,8	7,5	7,5	
		Non-paiement de loyer	1,5	1,5	1,5	
		Causes civiles urgentes	1,5	1,5	1,5	
		Causes civiles prioritaires	4	4	4	
		Causes civiles générales	5	5	5	
	<b>Objectif 1.2</b> : Poursuivre les efforts d'optimisation des processus de mise au rôle	Pourcentage des méthodes de travail du service de la mise au rôle révisées	30 %	60 %	100 %	
	Taux de remise pour encombrement	2 %	2 %	2 %		
<b>Orientation 2</b> : Offrir des services d'information diversifiés et de qualité	<b>Objectif 2.1</b> : Poursuivre les efforts d'optimisation des services traditionnels d'information	Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	18	17	16	
		Proportion de clients ayant attendu moins de vingt minutes au comptoir	90 %	95 %	95 %	
		Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de deux jours ouvrables	97 %	97 %	97 %	
		Pourcentage d'unités dotées d'un mécanisme de contrôle de la qualité	30 %	50 %	100 %	
		Nombre de sujets ajoutés au système interactif d'information téléphonique	2	2	2	
	<b>Objectif 2.2</b> : Diversifier les moyens utilisés par le Tribunal pour informer les locataires et les locataires de leurs droits et obligations et mettre en lumière cette offre de service auprès de la population	Révision de la politique organisationnelle de communication	30 juin 2024	-	-	
		Offrir douze séances d'information ou plus aux publics cibles	Réalisé	Réalisé	Réalisé	
		Mise en ligne d'un bulletin d'information périodique sur le droit du logement		31 mars 2025		
	<b>Objectif 2.3</b> : Optimiser les processus de travail grâce aux technologies de l'information	Implantation d'un système automatisé de rappel de rendez-vous	Service de renseignements	31 mars 2024		
			Service de la conciliation		31 mars 2025	
Activités du Tribunal				31 mars 2026		
	Mécanisme de traitement automatisé des réponses aux offres de conciliation			31 mars 2026		

## Enjeu 2 : Un milieu de travail stimulant et propice au développement

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	
<b>Orientation 3</b> : Soutenir et mobiliser les membres de l'organisation	<b>Objectif 3.1</b> : Bonifier les mesures d'intégration, de valorisation et de développement des membres du personnel pour mettre en lumière les talents et assurer une prestation de services de la plus haute qualité	Élaboration et mise en œuvre d'un programme d'intégration à la tâche et au milieu de travail	50 % du personnel	75 % du personnel	100 % du personnel	
		Élaboration d'une politique de gestion des compétences	30 juin 2024			
		Pourcentage du personnel ayant bénéficié de formations	100 %	100 %	100 %	
	<b>Objectif 3.2</b> : Implanter des mesures favorisant le sentiment d'appartenance et l'engagement des membres du personnel	Création d'une section dédiée aux nouveaux employés sur l'intranet organisationnel			31 mars 2025	
		Révision du plan d'action annuel sur la mobilisation et la reconnaissance du personnel	Réalisé	Réalisé	Réalisé	

*Tribunal administratif  
du logement*

Québec 