



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'aménagement du territoire**

Le jeudi 28 octobre 2010 — Vol. 41 N° 59

Examen des orientations, des activités et de la gestion
de la Régie du logement

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Yvon Vallières**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'aménagement du territoire

Le jeudi 28 octobre 2010 — Vol. 41 N° 59

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Norbert Morin	1
M. Claude Cousineau	1
Exposé du président de la Régie du logement, M. Luc Harvey	2
Discussion générale	7
Services de conciliation	7
Règlements par entente à l'amiable	8
Nombre de régisseurs	8
Réduction des délais d'audience	9
Nombre de régisseurs (suite)	11
Révision des cibles du plan stratégique	13
Indicateurs de performance	14
Nombre de causes civiles en attente	15
Transmission de demandes par Internet	18
Nomination et mandat des régisseurs	19
Registre des baux	20
Réduction des délais d'audience (suite)	21
Bureaux en région	23
Déclaration de forclusion	23
Représentation des parties	24
Réalisation du mandat avec un effectif réduit	25
Taux d'absentéisme	26
Contenu du prochain rapport annuel de gestion	26
Sondage sur les attentes des citoyens	27
Déclaration de services aux citoyens	27
Taux de réponse téléphonique	28
Remarques finales	28
M. Claude Cousineau	28
M. Jean D'Amour	29

Autres intervenants

Mme Marie Malavoy, présidente

M. Jean D'Amour
M. Daniel Ratthé
M. Michel Pigeon
M. Jean-Paul Diamond
M. André Villeneuve
M. Guillaume Tremblay

- * M. Jean-Yves Benoit, Régie du logement
- * Mme Diane Mayrand, idem
- * M. Daniel Laflamme, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 28 octobre 2010 — Vol. 41 N° 59

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie du logement*(Quinze heures trois minutes)*

La Présidente (Mme Malavoy): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons débiter cette séance puisque nous avons quorum. Je déclare donc que la séance de la Commission de l'aménagement du territoire est ouverte et je vous demande de vérifier que vos téléphones seront silencieux. Il faut le faire à chaque fois maintenant, c'est comme au théâtre. Et nous sommes réunis afin d'examiner les orientations, les activités et la gestion de la Régie du logement conformément à l'article 294 du règlement de l'Assemblée nationale.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire: Non, Mme la Présidente, il n'y a aucun remplacement.

La Présidente (Mme Malavoy): Par contre, je vais demander s'il y a consentement pour que M. Cousineau, de Bertrand, soit présent parmi nous. Comme il est porte-parole en matière d'habitation, ça nous serait utile. Ses collègues vont y penser, mais...

Des voix: ...

La Présidente (Mme Malavoy): D'accord, c'est déjà avancé. Voilà, vous êtes le bienvenu. Donc, nous allons commencer sans tarder avec les remarques préliminaires, mais, juste pour nos invités, je vous précise le format général: il y a des remarques préliminaires, pour au maximum 15 minutes; ensuite, vous aurez une demi-heure de présentation, suivie d'échanges par blocs de 20 minutes en alternance, le parti ministériel et l'opposition officielle. Je pense, de toute façon, que vous connaissez nos pratiques, mais je tenais quand même à le redire.

Remarques préliminaires

Donc, pour les remarques préliminaires, je vais commencer avec le côté ministériel. M. le député de Montmagny-L'Islet.

M. Norbert Morin

M. Morin: Oui. Merci, Mme la Présidente. Tout simplement, bonjour, M. Harvey, bonjour aux personnes qui vous accompagnent. Chers collègues, salut bien. Donc, on se souhaite une bonne après-midi. Cette commission, ce mandat de surveillance va nous profiter à nous tous, membres de la commission, et surtout ce qu'on recherche cet après-midi, c'est la qualité de services et les services rendus aux citoyens par la régie. Ça va nous permettre de connaître mieux le fonctionnement de la régie, on va écouter attentivement le président de la régie, et, par les questions qu'on va poser, vous allez comprendre que votre Régie du logement nous intéresse au plus haut point, compte tenu que ça fait quelques années que vous n'êtes pas passés par la commission.

Donc, Mme la Présidente, je vais terminer ça là en se disant... d'une bonne commission, positivement, compte tenu des services qu'on cherche à rendre à nos citoyens par la Régie du logement. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Malavoy): Je vous remercie, vous avez été bref. Vous auriez pu prendre plus de temps, mais je ne me plaindrai pas qu'on ait plus de temps pour les échanges. M. le porte-parole de l'opposition officielle et député de Bertrand.

M. Claude Cousineau

M. Cousineau: Oui, merci, Mme la Présidente. Alors, M. Harvey, bienvenue, madame... M. Laflamme, M. Laflamme c'est...

Une voix: ...

M. Cousineau: D'accord. Mme Mayrand, et puis l'autre monsieur, donnez-moi votre nom.

M. Benoit (Jean-Yves): M. Benoit.

M. Cousineau: M. Benoit. Oui, puis je salue aussi les gens de la Régie du logement; vous avez amené la batterie complète des fonctionnaires de la régie, alors, bienvenue, et puis les gens qui sont dans l'assistance en arrière, là.

Écoutez, comme a dit mon confrère, ça fait, je crois, une dizaine d'années que la Régie du logement n'a pas été auditionnée ici, à l'Assemblée nationale, en tout cas, à quelque part, une dizaine d'années, je crois, puis je pense que ce mandat d'initiative, ça arrive à point, parce qu'on a beaucoup de sujets à discuter avec vous. Vous avez, il y a quelques semaines, déposé votre rapport annuel. Ce dernier rapport a reçu un accueil plutôt froid par certains observateurs, bon, il faut le dire, et puis par la Protectrice du citoyen et puis par certains groupes aussi.

Depuis un mois, moi, j'ai rencontré certaines personnes, certains groupes qui oeuvrent dans le domaine de l'habitation, et puis ils m'ont fait part de leurs préoccupations. On se questionne beaucoup sur l'efficacité de la Régie du logement. Les sujets qui reviennent, bien vous le savez, les sujets qui reviennent constamment touchent en premier lieu les délais avant d'obtenir une audition; ça, c'est le principal motif de plainte des citoyens, selon la Protectrice du citoyen; la transparence; le manque d'information pour l'évaluation des performances, ça, je vous en reparlerai tantôt, là, vous nous donnerez des explications. Il semble y avoir beaucoup d'interrogations concernant la présentation de données, de statistiques que l'on retrouve dans le rapport annuel. On va vous questionner là-dessus, peut-être que vous allez nous éclairer sur les tableaux puis les rapports que vous nous fournissez.

Nous aurons l'occasion dans les prochaines heures de discuter avec les représentants de la régie: les délais d'attente, la forclusion, le registre des baux, les solutions afin d'améliorer le rendement et l'efficacité de cet organisme.

Nous voulons connaître le plan de relève des régisseurs. Nous voulons vous entendre, M. le président, en ce qui a trait aux limites du cadre législatif au niveau de la régie. Nous voulons savoir comment peut-on, dans les prochains mois, améliorer l'efficacité de la régie. Nous voulons savoir pourquoi il semble y avoir un régime à deux vitesses en ce qui a trait au traitement de certains dossiers. Ce sont des interrogations, d'accord? ça ne veut pas dire qu'on les partage, mais les questions nous ont été posées par différents groupes, et puis on veut avoir vos commentaires et votre façon de voir les choses.

La Protectrice du citoyen, dans son rapport annuel, a soulevé beaucoup d'interrogations sur la façon de faire de la régie. Elle nous présente des exemples aberrants de dossiers qui traînent pendant des années avant de trouver un dénouement. Comment peut-on faire pour que toutes les causes urgentes, celles qui impliquent, là, la santé puis la sécurité des gens, comment est-ce qu'on peut faire pour améliorer les délais pour que ce soit le plus rapide possible? Est-ce que c'est possible de revenir puis de traiter l'ensemble des plaintes dans un délai beaucoup plus court que ce qu'on retrouve présentement dans le cahier, dans le rapport annuel?

Alors, beaucoup d'interrogations que nous avons présentement. Moi, j'ai eu l'occasion, dans les dernières semaines, de rencontrer et de parler au téléphone avec différentes personnes. J'ai rencontré les gens de l'Association des propriétaires du Grand Montréal, j'ai rencontré les gens du FRAPRU, j'ai rencontré les gens de l'Association des locataires de la région métropolitaine, j'ai rencontré les gens des coopératives. Alors, tous ont des interrogations et se posent des questions concernant l'efficacité puis la performance de la régie, de la Régie du logement.

Alors, c'est pour ça aujourd'hui qu'on veut vous entendre, puis on veut s'assurer, là, qu'on est tous sur la même longueur d'onde. Est-ce qu'il y a moyen d'améliorer le rendement de la Régie du logement? C'est ce qu'on veut savoir, et puis, si vous avez besoin de notre aide en tant que parlementaires des deux côtés de la Chambre pour faire avancer ce dossier-là, moi, je crois qu'en 2010, aujourd'hui, c'est inacceptable. C'est inacceptable de voir que, dans certaines causes, ça peut aller jusqu'à trois, quatre ans avant d'entendre. Vous nous présentez une série de statistiques, dans le rapport annuel, basées sur le temps du dépôt de la plainte jusqu'à la première audition, mais on veut savoir pourquoi vous n'allez pas plus loin puis nous présenter un tableau sur l'évolution de ce dossier-là, là, lorsque ça va en appel et puis...

Alors, c'est tout ça, on a beaucoup d'interrogations, on veut vous entendre là-dessus. Et puis certains groupes nous ont fait des recommandations qui, sans prendre parti... je pense que ça vaut la peine de s'y arrêter et puis de poser des questions puis d'avoir votre opinion. Par exemple, on nous a parlé de la possibilité d'avoir des greffiers; mais ça, écoutez, nous autres, on ne se prononce pas, on veut savoir quelle est votre opinion là-dessus.

Alors, voilà, Mme la Présidente, c'est mon entrée en matière. Ce n'est pas très long, mais je crois que ce qui nous importe beaucoup aujourd'hui, c'est d'entendre les gens de la régie pour qu'on puisse aussi les questionner à fond sur certaines situations qu'on trouve problématiques.

● (15 h 10) ●

La Présidente (Mme Malavoy): Je vous remercie, M. le député. Bon, tout le temps qu'on n'a pas pris en remarques préliminaires, on l'aura en échanges, alors c'est

aussi bien. M. Harvey, donc vous avez 30 minutes comme temps de présentation, et puis, après, vous aurez compris qu'on aura de quoi alimenter les échanges.

Exposé du président de la Régie du logement, M. Luc Harvey

M. Harvey (Luc): Merci. Alors, Mme la Présidente, mesdames et messieurs membres de la commission, chers collègues, mesdames et messieurs de l'assistance, je vous remercie de me donner l'occasion aujourd'hui de présenter les résultats de la Régie du logement ainsi que les orientations que notre organisation s'est données pour relever les défis que représente la gestion d'un tribunal comme le nôtre.

Je vous souligne au passage que la Régie du logement a eu 30 ans le 1er octobre dernier, trois décennies au cours desquelles les employés se sont constamment efforcés d'offrir des services de grande qualité à la population. On ne le dit pas assez souvent, mais la force d'une organisation est celle de ses employés, de leur expertise et de leur engagement. À cet égard, je suis choqué de diriger un tribunal comme celui de la Régie du logement, si bien nanti en personnes de qualité, et je veux leur rendre hommage aujourd'hui également.

J'ai été désigné président de la Régie du logement en décembre 2007, et c'est avec humilité mais aussi beaucoup de fierté que je suis entré officiellement en poste le 7 janvier 2008, avec plus de 17 années d'expérience comme régisseur. Depuis ma nomination, j'ai donc eu l'occasion de rencontrer à trois reprises les membres de cette Commission de l'aménagement du territoire dans le cadre de la défense des crédits. Cependant, c'est la première fois que j'ai le privilège de vous exposer de façon aussi détaillée l'immense travail que nous avons accompli afin d'améliorer nos performances et d'assurer une prestation de services de qualité aux citoyens.

Permettez-moi en premier lieu de faire un bref rappel concernant notre mission. Cela permettra de bien mettre en contexte...

La Présidente (Mme Malavoy): Je voudrais être sûre que vous présentiez les personnes qui vous accompagnent, de sorte que, si elles ont à intervenir, on puisse facilement savoir de qui il s'agit. J'attendais pour voir si vous le faisiez dans les premiers mots, mais je me suis permis de vous interrompre. Je m'en excuse.

M. Harvey (Luc): Avec plaisir.

La Présidente (Mme Malavoy): Donc, présentez-les, simplement.

M. Harvey (Luc): Tout d'abord, à ma gauche, Me Daniel Laflamme, vice-président, responsable des activités du tribunal; à ma droite, immédiatement, Mme Diane Mayrand, directrice du Bureau de la présidence, directrice générale de l'administration et directrice des bureaux régionaux; et, à mon extrême droite, M. Jean-Yves Benoit, qui est directeur des services organisationnels à la régie. Merci.

Alors permettez-moi donc, en premier lieu, de faire un bref rappel concernant la mission de la Régie du logement. Cela permettra de bien mettre en contexte nos résultats et les défis que nous devons relever. En vertu de

la Loi sur la Régie du logement, la régie doit favoriser la conciliation entre locateurs et locataires, décider des litiges dont elle est saisie, informer les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations locataire-locateur, veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement.

Il est important de souligner que la Régie du logement n'est pas un tribunal administratif comme les autres. C'est d'ailleurs ce qu'avait mentionné l'honorable juge Hélène LeBel, de la Cour supérieure, dans l'affaire *Lareau c. Régie du logement*, en 1999. La juge LeBel mentionnait alors que la Régie du logement est en quelque sorte un tribunal de droit commun, puisqu'elle décide de litiges entre parties privées, contrairement aux autres tribunaux administratifs, chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés. Ce n'est que de façon exceptionnelle que la Régie du logement entend les causes relatives à un litige entre un administré et l'État. C'est le cas notamment lorsque la régie traite une demande concernant des offices municipaux d'habitation et des locataires, entre autres, en révision des décisions prises par ces mêmes offices municipaux.

La régie, également, se distingue également par le nombre de causes entendues, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs du Québec. En 2009-2010, pas moins de 76 992 demandes ont été introduites ou relancées. Ce nombre élevé de demandes s'explique notamment par le type de causes soumises à la régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la régie entend notamment, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative à un bail lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec, c'est-à-dire en deçà de 70 000 \$.

Bien qu'une proportion importante de causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement de loyer, la résiliation du bail ou la fixation de loyer, la régie entend également un grand nombre de causes complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition. À ces particularités qui touchent la nature et le nombre des causes entendues à la Régie du logement s'ajoute sa mission d'information.

Au cours de l'exercice 2009-2010, plus de 2,2 millions de citoyens ont obtenu une réponse de la Régie du logement. La régie s'assure de donner accès à une information par téléphone, par Internet, par courrier, par courriel et encore dans ses 26 bureaux et ses trois points de service lorsque les gens s'y présentent en personne.

La régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et la publication de dépliants et de formulaires. Dans son mandat d'information, la régie donne des renseignements sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires, et ce, en privilégiant une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les citoyens désirant s'adresser au tribunal sont notamment informés sur les recours prévus à la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve. La régie dispense ainsi une information dite de base neutre en respectant les exigences de la Loi sur le Barreau en cette matière. À cet égard, notre loi prévoit cependant que notre personnel doit cependant prêter assistance à la rédaction d'une demande lorsque requise.

Dans le site Internet de la Régie du logement les parties liées à une demande introduite peuvent suivre leur dossier, savoir à quelle étape en est le traitement, obtenir

des résultats sur l'identité des parties, sur l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision lorsqu'elle est rendue.

Du point de vue organisationnel, la Régie du logement a fait en sorte de cloisonner les activités du tribunal et les activités d'information de manière à traiter de façon neutre et impartiale les recours qui lui sont adressés. Le mandat d'information de la Régie du logement a nécessairement un impact direct sur le nombre de demandes introduites et les délais pour entendre les causes. De fait, l'approche d'information préconisée par la Régie du logement consiste à favoriser la conciliation entre locataires et locateurs, de sorte que l'introduction d'une demande au tribunal soit considérée comme une solution en cas de réel désaccord entre les parties. Lorsqu'il y a recours à la Régie du logement, elle informe les parties sur les étapes et les règles d'une telle démarche de façon à favoriser le bon déroulement du processus judiciaire et à minimiser les délais attribuables à une mauvaise préparation en vue de la présence en audience.

Toujours pour mieux vous situer en vue de la présentation de nos actions et de nos résultats, je vous dresse un portrait de la Régie du logement en quelques chiffres. Nous avons un effectif autorisé de 205,5 ETC, équivalents temps complet, pour l'exercice 2009-2010, dont 36 régisseurs, 214 employés, incluant les employés occasionnels; 26 bureaux et trois points de service répartis sur tout le territoire du Québec; un budget annuel de 18 902 943 \$ en 2009-2010, dont 72 % était consacré à la rémunération et 11 % aux dépenses de loyer. En termes de volume d'activité, et c'est important de bien situer cette problématique, en 2009-2010, 76 992 demandes ont été introduites ou relancées; 71 192 audiences ont été tenues; 47 905 décisions ont été rendues; 608 857 appels téléphoniques ont été effectués; 167 651 clients se sont présentés en personne et ont été répondus dans nos points de service et dans nos bureaux; et finalement il y a eu 1 443 958 visites de notre site Internet.

En termes de gestion, je pourrais qualifier d'immense chantier les travaux que nous avons menés depuis 2008, travaux ayant principalement pour but de consolider et de moderniser notre organisation. Je dois mentionner que ces travaux ont été menés de front avec les opérations courantes, et ce, sans dépassement des effectifs et des budgets autorisés. C'est en soi un exploit, puisque les ressources mises à la disposition de la Régie du logement sont en constante décroissance.

● (15 h 20) ●

En termes d'ETC, l'effectif autorisé est passé de 225 ETC en 2004-2005 à 205,5 ETC en 2009-2010, soit une diminution de 8,6 %. La Régie du logement est assujettie à un taux modulé de quatre sur 10 pour le renouvellement de son effectif, sauf en ce qui concerne les régisseurs. Concrètement, la régie ne peut donc remplacer que quatre départs à la retraite sur 10, alors que d'autres ministères ou organismes bénéficient d'un taux modulé de cinq sur 10 ou de six sur 10.

Une telle compression alourdit évidemment la charge de travail des employés qui restent en poste et oblige une organisation comme la nôtre à revoir constamment ses façons de faire. Cela constitue un défi notamment en ce qui concerne les activités du tribunal, puisque le personnel qui soutient ces activités est remplacé dans une proportion de quatre sur 10, alors que les régisseurs ne sont pas assujettis à cette directive. Il se crée donc un déséquilibre dans le

fonctionnement du tribunal, que nous tentons constamment d'atténuer.

Jusqu'à maintenant, en révisant les façons de faire et en modernisant notre organisation, nous avons réussi à maintenir, voire à améliorer, nos résultats. Mais, à ce rythme, la régie atteindra inévitablement un plafonnement qui se répercutera sur la prestation de services.

En termes de budget, la régie a connu une majoration de 1,5 % par année de 1994-1995 à 2009-2010. En effet, le budget de la Régie du logement se chiffrait à 15 232 000 \$ il y a 15 ans, alors qu'il était de 18 902 000 \$ pour l'exercice 2009-2010. En dollars actualisés, en utilisant l'indice des prix à la consommation canadien, le budget de 1994-1995 se serait chiffré à 20 669 000 \$ en 2009-2010, ce qui représente en fait une perte de l'ordre de 6,7 %.

C'est donc dans ce contexte de décroissance de l'effectif et de progression très limitée de nos ressources budgétaires que nous avons entrepris une consolidation et une modernisation de notre organisation.

Au chapitre de la consolidation, nous avons entrepris en 2008 une réorganisation de nos services partagés. Conformément aux orientations gouvernementales, la Régie du logement privilégie le recours aux services partagés lorsque des gains d'efficacité et d'efficacités peuvent être envisagés. C'est ainsi que la régie compte actuellement plusieurs ententes en services partagés avec les partenaires suivants: la Commission des lésions professionnelles, Revenu Québec, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec.

Pour bien situer la réorganisation que nous avons menée en matière de services partagés, je dois cependant faire un bref rappel historique. La Régie du logement avait conclu, le 23 mars 2007, une entente de services partagés avec le ministère des Affaires municipales et des Régions en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, ainsi qu'en matière de vérification interne. Ainsi, le 1er avril 2007, sous la présidence de ma prédécesseure, la régie transférait aux MAMR 18 ETC, des crédits d'un peu plus de 1 million de dollars et les effectifs... et les actifs, pardon, matériels afférents. D'un commun accord, le MAMR et la Régie du logement ont rapatrié par la suite toutes les fonctions reliées à cette entente. Ainsi, le 1er avril 2008, la régie rapatriait 3 ETC, dont deux employés attirés aux ressources humaines à l'entrepôt et une autre employée en gestion des ressources humaines affectée au service de l'assiduité. Le 17 décembre 2008, la régie rapatriait deux employés en gestion des ressources financières, soit 2 ETC autorisés, ainsi que la masse salariale et les frais afférents.

Le 20 janvier 2009, la Régie du logement et Revenu Québec signaient une entente en matière de services partagés relativement à la gestion des ressources humaines, des ressources matérielles, aménagement et vérification interne, transférant ainsi au ministère du Revenu les 2 ETC récupérés de l'entente avec le MAMR. Il faut dire, à ce moment-là, que le MAMR avait lui-même conclu une entente de services partagés en gestion des ressources humaines avec Revenu Québec. Puis, le 12 février 2009, la Régie et le CSPQ signaient une entente en matière de gestion de la rémunération et des avantages sociaux, services qui étaient offerts à la régie par le CSPQ via l'entente de services partagés avec le MAMR.

Le cas des ressources informationnelles ou informatiques a été un peu plus complexe; le transfert de

la gestion des ressources informationnelles de la Régie du logement vers le MAMR avait impliqué la cession de 9 ETC et de la base budgétaire afférente, de l'ordre de 500 000 \$. Ces 9 ETC ont cependant été transférés de la Régie au MESS, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en mai 2007, puis du MESS vers le CSPQ, en novembre 2007. La régie s'est ainsi retrouvée desservie par le CSPQ au terme de cette cascade sans qu'elle n'ait été consultée ni informée au préalable.

Cette entente prévoyait que la régie et le CSPQ devaient conclure une entente avant la fin de l'exercice financier. Or, le 25 février 2009, le CSPQ nous a déposé un projet d'entente de services en technologie de l'information. Cependant, les coûts dépassaient nettement la capacité de payer de la Régie du logement. À titre d'exemple, la facturation annuelle de 1 million de dollars correspondait à 18 ETC, soit l'augmentation de 200 % des effectifs en deux ans, 18 ETC versus les neuf qu'on leur avait transférés initialement; les coûts d'évolution du système informatique auraient été chargés en sus; et finalement des coûts de 2,7 millions étaient dus pour l'intégration de nos services informatiques à l'infrastructure du CSPQ, laquelle devait être assumée par le MAMR dans le cadre de la première entente. Également, on prévoyait à ce moment-là, en 2007, une dépense additionnelle pour un nouveau système informatique, estimée à 1,8 million mais en progression constante. À la lumière de cette proposition d'entente, nos deux organisations ont convenu qu'il était à toutes fins pratiques impossible pour le CSPQ de servir une organisation de la taille de la Régie du logement, en tenant compte de ses budgets limités et de ses particularités de fonctionnement en tant que tribunal administratif. Le 10 mars 2009, le CSPQ et la Régie du logement ont donc convenu de mettre fin à toute négociation en vue de la conclusion d'une entente. C'est important, ce que je vais vous dire: Le CSPQ soulignait alors qu'il fallait s'attendre à une dépense de l'ordre de 9 millions de dollars pour remplacer le système informatique actuel.

Le 19 mai 2009, heureusement la Régie du logement a donc repris en charge la totalité de ses services informatiques, qui a notamment impliqué le rapatriement de notre personnel. Par la suite, le 18 décembre 2009, une bonne nouvelle, la régie a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information visant la modernisation des systèmes informatiques des trois organisations. La CLP avait alors débuté des travaux pour se doter d'un système de mission générique pouvant accommoder près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Ce système porte l'acronyme SISTA, pour Système intégré des services pour les tribunaux administratifs. La particularité de l'entente réside dans le fait que la CLP assume les frais de développement de la portion générique de la solution informatique, alors que chacune des trois organisations, CLP, CAI et Régie du logement, prend à son compte le développement de son volet respectif seulement. Les travaux s'échelonnent sur trois ans. Au terme de cette implantation, SISTA pourra servir à d'autres tribunaux administratifs, puisqu'il s'agit d'une solution générique. Le coût du volet spécifique de la Régie du logement s'élèveront... pardon, les coûts, ainsi à 909 000 \$, en deçà de 1 million, ce qui est de loin inférieur aux coûts estimés si la Régie du logement était demeurée avec le CSPQ.

En somme, les économies relatives à l'approche retenue par la régie en matière de services informatiques représentent 11,2 millions, soit une économie de 500 000 \$

en effectuant le rapatriement de nos 9 ETC pour assurer à l'interne nos continuités, une économie de 2,9 millions qui étaient nécessaires pour intégrer l'infrastructure de la Régie à celle du CSPQ, et également une économie de l'ordre de 8 millions, au lieu de 9 millions, puisqu'on va payer moins de 1 million, 909 000 \$, en s'associant à la CLP pour la refonte de notre système de mission.

En complément de l'entente relative au développement de SISTA, la Régie et la Commission des lésions professionnelles ont conclu une autre entente, le 29 mars 2010, portant sur l'hébergement de la portion SISTA spécifique à la RDL dans l'infrastructure technologique de la CLP, mais en s'assurant d'un parfait cloisonnement des données des deux organisations.

Parallèlement à cette réorganisation de nos services partagés, nous avons entrepris, au cours de l'automne 2008, l'élaboration de notre plan d'affaires pour les 10 prochaines années, un exercice qui a été réalisé à l'interne avec le soutien de nos ressources en recherche et planification. La Régie a ainsi fait des économies substantielles. La démarche a permis d'établir les positions cibles de la Régie en matière d'adjudication ou d'information, de même que sur le plan des ressources humaines, matérielles et informationnelles. Les orientations retenues sont résolument axées sur les priorités gouvernementales en visant l'amélioration de la prestation de services aux citoyens, l'obtention de gains d'efficacité dans les opérations et une saine gestion, et rigoureuse, des ressources. De plus, la démarche a permis de camper notre vision et de jeter les bases de notre plan stratégique 2009-2013, lequel a d'ailleurs été déposé à l'Assemblée nationale par le ministre Laurent Lessard en mars 2010. Je reviendrai plus tard sur les grands orientations que s'est données la Régie dans le cadre de ses travaux de réflexion et de planification.

Toujours sur le plan de nos réalisations en matière de gestion, nous avons consolidé notre service de recherche et de planification. En fait, nous avons revu de fond en comble nos indicateurs de gestion, notamment pour nous doter d'une méthodologie plus fiable et plus robuste. Ces travaux permettent notamment à la direction de bénéficier d'une information de gestion pertinente en temps opportun pour assurer un suivi rigoureux et efficace des activités.

● (15 h 30) ●

Nous avons également entrepris le calcul de nos coûts de revient, dont les premiers résultats sont communiqués dans notre rapport annuel de gestion. Il s'agit d'une démarche complexe que la Régie a menée avec rigueur. Le calcul des coûts de revient permettra d'éclairer davantage les décisions stratégiques et opérationnelles. La consolidation de nos activités de recherche et de planification était aussi essentielle, en raison des attentes gouvernementales grandissantes en matière de reddition de comptes et de saine gouvernance. L'obligation de se doter d'un plan de gestion environnementale en est un exemple. La Régie du logement est fière d'avoir emboîté le pas. Nous avons d'ailleurs déposé notre plan de développement durable le 20 mars 2009 à l'Assemblée nationale. Mais ces attentes gouvernementales s'ajoutent toujours aux activités associées à la mission, sans pourtant que des ressources additionnelles ne nous soient octroyées. On l'assume à l'interne.

Comme je vous l'ai mentionné, dans un contexte de décroissance de l'effectif et de nos ressources financières, nous avons saisi l'occasion pour entreprendre une consolidation et une modernisation de notre organisation. Cela

s'est également traduit par une revue de nos processus d'affaires, ou, si vous préférez, une revue en profondeur de nos façons de faire. L'exercice a été amorcé au cours de l'année 2008 et il se poursuivra jusqu'en 2013, principalement dans le cadre des travaux de développement de notre nouveau système informatique SISTA.

Des retombées importantes sont déjà observées. À titre d'exemple, le 2 septembre 2008, une nouvelle façon de faire a été instaurée pour favoriser l'atteinte des objectifs en réponse téléphonique. Le centre d'appels de la Régie du logement est, depuis cette date, coordonné centralement afin de profiter de façon optimale de la synergie de tous les bureaux répartis sur le territoire. En instaurant une coordination centralisée du centre d'appels, la Régie s'est appuyée sur les meilleures pratiques en usage dans les organisations qui dispensent des renseignements aux citoyens, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

En termes de résultats, concrètement, le taux de réponse téléphonique est passé de 70 % en 2007-2008 à 92,3 % en 2009-2010, et ce, malgré une décroissance des effectifs. Nous ne pourrions pas obtenir des résultats aussi spectaculaires dans tous les domaines, nous en sommes bien conscients, mais cet exemple démontre la pertinence de la voie dans laquelle s'est engagée la Régie du logement.

Cette entrée en matière me permet maintenant d'aborder nos résultats. Aux particularités précédemment énoncées, je pourrai ajouter que la Régie est probablement le tribunal dont les résultats sont les plus étalés et analysés sur la place publique, particulièrement en ce qui concerne les délais pour obtenir une première audience. En matière de traitement des causes, la Régie du logement a maintenu ses délais au 31 mars 2010 pour les causes de non-paiement de loyer et les causes urgentes, lesquelles sont effectivement demeurées à 1,3 et 1,4 mois. Pour les causes civiles générales, le délai pour une première audience est passé de 15,9 mois à 17,3 mois en 2009-2010. Concernant les causes prioritaires, le délai est passé de 6,7 à 8,6 mois. Concernant les demandes de fixation de loyer et de révision, le délai a augmenté de 10 %, passant de 6,8 mois à 7,5 mois en 2009-2010.

Pour comprendre ces résultats, il faut souligner que la Régie a déployé d'importants efforts pour réduire les dossiers en attente depuis plus de deux ans. On en dénombrait 2 497 en 2006-2007, alors qu'au 31 mars 2010 nous les avons presque complètement éliminés. Nous en comptons 77, plus exactement. Le traitement de ces dossiers exige un temps d'audience plus long en raison de leur complexité. Les efforts consentis pour ces dossiers plus âgés ont inévitablement eu une répercussion en ce qui concerne les causes prioritaires et générales.

Il faut également préciser que, pour éliminer ces dossiers, la Régie a dû traiter au-delà de 5 000 demandes qui étaient en attente depuis plus d'un an au début de l'exercice 2009-2010. Sans traitement, ces 5 000 demandes auraient évidemment gonflé le nombre des dossiers de plus de deux ans à la fin de l'exercice, empêchant une telle résorption.

Par ailleurs, la capacité de la Régie du logement à diminuer les délais est largement influencée par le nombre d'adjudicateurs disponibles pour entendre les causes. Malgré le plan de relève temporaire des régisseurs adopté au Conseil du trésor en 2006 et sa reconduction partielle en 2009, les absences pour cause de maladie ont diminué fortement la capacité d'entendre des causes. La Régie du logement a donc amorcé l'exercice financier 2010-2011 avec un nombre

inférieur de régisseurs que celui prévu au C.T. de 2009, en raison d'absences pour cause de maladie.

De plus, la Régie a dû composer avec un nombre inférieur de greffiers spéciaux en raison de retraites progressives et d'invalidités. Depuis 2008-2009, ces absences ont représenté 5,8 équivalents temps complet, presque six, ce qui correspond, en termes de production, à environ 6 000 décisions.

D'autres constats permettent de mieux comprendre les résultats de la Régie en matière de délais. Les causes de non-paiement représentent annuellement plus de 50 % du volume des causes introduites ou relancées. Or, la Régie est tenue par la loi d'entendre ce type de causes de façon prioritaire, d'où leurs délais respectivement bas et stables. Il faut également souligner que plus de 76 000 causes sont introduites ou relancées annuellement à la Régie du logement, plus précisément 76 992 demandes au cours de l'exercice 2009-2010. Cela représente en moyenne 6 200 demandes déposées par mois. Compte tenu de ce nombre très élevé de demandes, il est donc inévitable que la Régie ait un inventaire de causes en attente. Chacune de quelque 76 000 demandes introduites annuellement à la Régie du logement est analysée par les maîtres des rôles pour en déterminer la priorité de traitement. Ainsi, le délai pour certaines causes civiles peut être très court, par exemple lorsque la sécurité ou la santé des citoyens demandeurs constitue un enjeu. Nonobstant ces considérations, environ 80 % des causes introduites ou relancées ont un délai d'attente, pour une première audience, inférieur à trois mois; ce pourcentage augmente à 84 % pour un délai inférieur à six mois. Une fois l'audience tenue, il est tout aussi important de rendre des décisions dans les meilleurs délais. À cet égard, la Régie est particulièrement performante: le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours. Néanmoins, la grande majorité de nos décisions sont rendues dans un délai de traitement inférieur lorsque les dossiers sont complets à la fin de l'audience, soit en moyenne cinq jours pour les causes de recouvrement, 15 jours pour les causes de fixation et révision et 11 jours pour les causes civiles.

Toujours concernant nos résultats — excusez-moi — la Protectrice du citoyen souligne dans son dernier rapport annuel qu'elle demeure très préoccupée par la capacité de la Régie du logement de rendre justice dans des délais raisonnables, compte tenu des contraintes que son cadre légal lui impose. Deux éléments ont fait l'objet d'une attention particulière, soit les délais et les rétractations.

Concernant les délais, on questionne notamment nos cibles. En matière de délais, l'indicateur retenu est le nombre moyen de mois entre l'introduction d'une demande et la date pour une première audience. Il s'agit en fait de l'indicateur pour lequel la Régie a la plus grande imputabilité. Une fois la cause mise au rôle, donc une fois qu'on a attribué une date pour une première audience, plusieurs éléments peuvent survenir, sur lesquels la Régie n'a pas de contrôle. Exemples: des demandes de remise, des remises de consentement ou une cause rayée ou suspendue à la demande du demandeur. Comme mentionné, la Régie du logement a élaboré un nouveau plan stratégique pour la période 2009-2013, dans lequel des cibles ont été notamment établies concernant les délais d'attente pour une première audience ainsi que le volume des dossiers en attente. En ce qui a trait aux rétractations, la Protectrice du citoyen recommande au ministre des Affaires municipales, et des Régions, et de l'Occupation du territoire que soit modifiée la Loi sur la

Régie du logement pour donner explicitement aux régisseurs le pouvoir de déclarer la forclusion pour les citoyens qui abusent des procédures. Comme vous le savez sans doute, le ministre Laurent Lessard a annoncé récemment qu'une modification en ce sens serait apportée à la loi dans le courant de l'automne.

Voyons la fixation de loyer, maintenant. De par son mandat, la Régie a également une compétence en matière de fixation de loyer en vertu du Code civil et de la Loi sur la Régie du logement. La méthode utilisée par la Régie en matière de fixation de loyer est établie par le Règlement sur les critères de fixation de loyer, mis en vigueur en 1981. Annuellement, la Régie applique donc ce règlement pour déterminer les pourcentages qui seront utilisés pour le calcul de la fixation de loyer. La Régie du logement communique également les estimations moyennes d'augmentation de loyer, établies en vertu du Règlement sur les critères de fixation de loyer. En 2010, la Régie a publié ces données le 21 janvier par voie de communiqué.

L'objectif de cette opération de communication est d'offrir aux locataires et aux locataires une base de discussion ayant pour but de faciliter l'entente sur une augmentation de loyer. La Régie insiste sur le fait que ces moyennes d'augmentation sont présentées à titre indicatif. Elles ne sont pas des recommandations ni des taux fixes d'augmentation. D'ailleurs, ces estimations ne prennent pas en compte les spécificités de chaque immeuble. Pour un calcul spécifique à l'immeuble, la Régie du logement met à la disposition des locataires et des locataires un formulaire qui permet un calcul précis du loyer en tenant compte de la variation des taxes municipales et scolaires, des assurances, des améliorations majeures ainsi que de l'ensemble des coûts d'exploitation de l'immeuble. Il faut souligner que, pour la première fois, en 2010, la Régie a rencontré, en janvier, les associations de propriétaires et de locataires afin de leur expliquer de façon détaillée la méthode de fixation de loyer. Une séance similaire a d'ailleurs été offerte aux médias.

● (15 h 40) ●

La méthode de fixation de loyer est depuis toujours critiquée tant par les associations de propriétaires que par les associations de locataires, mais évidemment selon des angles d'analyse opposés. Une déréglementation aurait pour effet de rendre obsolète le droit au maintien dans les lieux. Plusieurs locataires, particulièrement ceux bénéficiant d'un loyer en deçà du prix du marché, pourraient se retrouver dans l'incapacité de garder leur logement. Par contre, il importe que la méthode de régulation des loyers ne dissuade pas les nouveaux investissements dans le secteur locatif résidentiel.

La méthode de fixation vise notamment à encourager l'investissement dans le parc de logements locatifs. À cet effet, pendant les cinq premières années, les immeubles à logements neufs ne sont pas assujettis au Règlement sur les critères de fixation de loyer. Une évaluation de la méthode de fixation de loyer a été confiée, en 2003, au groupe professionnel du groupe Roche. L'étude a conclu que la méthode de fixation de loyer devait être ajustée pour lui permettre de s'adapter à l'évolution du secteur locatif, pour lui permettre de continuer de servir de référence crédible dans les négociations entre locataires et propriétaires et surtout de satisfaire ces deux objectifs de protection du locataire contre les hausses abusives de loyer et d'incitation des propriétaires à maintenir la qualité des logements.

Vous comprendrez qu'en tant que président de la Régie du logement et tribunal, conformément à la loi, je n'ai

qu'un rôle-conseil auprès du ministre responsable quant à des modifications législatives ou réglementaires. Je ne commenterai donc pas davantage la méthode de fixation de loyer, que le tribunal applique avec rigueur et impartialité.

Concernant la fixation, je vais cependant terminer en vous livrant quelques statistiques intéressantes. Le parc de logements au Québec est estimé à 1,3 million unités. En 2009-2010, 7 616 demandes de fixation ont été introduites ou relancées à la Régie du logement. C'est donc dire que le recours à la fixation auprès de la Régie du logement s'est appliqué à 1/2 de 1 % du marché en 2009-2010.

Comme je l'ai mentionné précédemment, le ministre a déposé, le printemps dernier, à l'Assemblée nationale le plan stratégique de la Régie du logement 2009-2013. Je vais profiter de ma présence au sein de cette commission pour vous exposer brièvement quelles sont nos grandes orientations. Tout d'abord, l'élaboration de notre positionnement d'affaires, en par la suite la production de notre plan stratégique, nous a permis d'actualiser la vision de notre organisation, vision qu'il me fait plaisir de partager. La Régie du logement doit être reconnue de sa clientèle et de ses partenaires et de ses employés pour le niveau de confiance qu'on peut lui témoigner, pour l'excellente qualité de ses services, en se dotant de systèmes et de processus et d'outils soutenant de façon optimale ses orientations et ses décisions de gestion, en adoptant une approche de transparence à l'égard de son fonctionnement et en préconisant la réflexion comme moteur d'avancement.

La première grande orientation de notre plan stratégique est d'accroître la performance du tribunal. Les tendances et les fluctuations sur les plans économiques, sociaux et démographiques ont une influence sur le volume et la nature des causes qui sont portées devant la Régie du logement. Bien que la Régie ait pour objectif d'assurer une veille et anticiper l'impact de ces forces externes, elle ne peut contrôler les issues. Il demeure donc primordial que l'organisation maintienne une stabilité en ce qui concerne sa capacité à entendre des causes. Il faut, de plus, être prêts à réagir en cas d'augmentation des volumes de demande.

Notre objectif pour accroître la performance du tribunal... c'est-à-dire, nos objectifs, pardon, sont les suivants: réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer; diminuer le volume des causes civiles en attente; et augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.

La deuxième orientation est d'améliorer les services d'information. À cet égard, nos objectifs sont les suivants: améliorer le taux de réponse téléphonique; permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir de l'Internet; adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.

Notre troisième orientation est de moderniser la gestion et les services organisationnels. L'accroissement de la performance du tribunal et l'amélioration des services d'information ne peuvent être envisagés sans une modernisation de la gestion et de l'organisation. L'un des éléments majeurs est la revue de processus, mais les résultats escomptés d'un tel exercice ne peuvent être atteints sans le développement d'outils de gestion adéquats, soutenu par une infrastructure technologique et un système informatique performant.

Nos objectifs sont donc les suivants: avoir complété, au 31 mars 2011, la révision de nos processus en matière d'information et d'adjudication; avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation de notre nouveau système de mission

informatique; avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau système de mission — c'est réalisé; et finalement avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition d'avis d'audition et de décision.

La Régie du logement, quant à nos enjeux, a peu de prise sur les fluctuations sociodémographiques, qui ont un impact sur le parc de logements et par conséquent sur le nombre de demandes qui sont adressées au tribunal. D'importantes fluctuations observées au cours des dernières décennies ont effectivement eu des effets significatifs sur nos activités d'adjudication, comme ce fut le cas au début des années 2000. Il est donc primordial que la capacité de la Régie du logement à entendre les causes demeure stable et que nous soyons en mesure de faire à face à de tels soubresauts. Une cause sera toujours entendue par un régisseur ou un greffier spécial, d'où l'importance de maintenir un nombre suffisant d'adjudicateurs.

Par ailleurs, il faut souligner que le fort taux de rétention du personnel à la Régie du logement depuis sa création, en 1980, rend notre organisation particulièrement vulnérable à l'égard d'un taux de remplacement de quatre départs à la retraite sur 10. Tant pour les activités du tribunal que pour les activités d'information, le taux de remplacement de notre personnel nous obligera donc à déployer encore de nombreux efforts pour dispenser des services de qualité à la population, mais avec de moins en moins de ressources.

En terminant, je tiens à souligner qu'en tant que président de la Régie du logement j'adhère entièrement aux orientations gouvernementales qui visent à un retour à l'équilibre budgétaire. Vous pouvez d'ailleurs compter sur moi et sur l'ensemble de notre organisation pour mettre tout en oeuvre afin d'atteindre ces objectifs. Je vous remercie de votre attention.

Discussion générale

La Présidente (Mme Malavoy): Merci, M. Harvey.

Je vous ai laissé filer parce que, comme mes collègues ont pris un peu moins de temps pour les remarques préliminaires, je ne voulais pas... je ne voulais pas vous interrompre dans cette présentation, mais il nous reste largement le temps pour des échanges. Alors donc, merci beaucoup. Et je vais donner la parole à un député du côté ministériel pour commencer donc les échanges, avec un bloc d'une vingtaine de minutes. Je commence par... par qui?

Une voix: ...

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député de Montmagny-L'Islet.

Services de conciliation

M. Morin: Oui. Merci, Mme la Présidente. Merci, M. Harvey, pour votre présentation.

Naturellement, le problème des délais va revenir, cet après-midi, assez souvent. Dans le rapport de la Protectrice du citoyen, on fait mention qu'il y a un... vous avez un service de conciliation, et vous avez parlé, dans votre rapport, il y a quelques instants d'augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation. Donc, ce taux d'utilisation... Pourquoi ce taux d'utilisation, à date, est-il aussi faible? Et vous avez

l'intention de l'augmenter, c'est donc dire que ce serait peut-être une solution très appropriée à raccourcir les délais.

M. Harvey (Luc): La problématique en matière de conciliation à la Régie du logement, elle est la suivante. Il fut un temps, historiquement, où elle était effectuée par le personnel technique. Les locataires et les propriétaires se présentaient et voulaient présenter des demandes, on voyait que le dossier pouvait se régler; à ce moment-là, on entamait le processus de négociation pour en arriver possiblement à une entente. Ça nous a occasionné un certain problème de relations de travail, qu'il a dû — puis ça m'est bien... puis c'est antérieur à moi, là, ça fait plusieurs années de ça, là — de sorte que, malgré qu'on avait dans notre mission de favoriser la conciliation locataire-locateur, nous avons mis, à ce moment-là, un petit peu ça de côté pour s'activer surtout à entendre des causes. On a réintroduit le service de conciliation il y a environ quatre ans, à la Régie du logement. Ça s'est fait en tenant compte du fait qu'on est un tribunal. Comme on est un tribunal, nous avons décidé, et c'est une décision, une orientation qui a été prise par l'ensemble des régisseurs à l'assemble de régisseurs et avec l'administration, que la conciliation serait effectuée, chez nous, par soit un régisseur soit un greffier spécial, donc une personne ayant une formation juridique.

Par le type de cause qui vient devant nous, comme on a des délais quand même... C'est sûr qu'en cour civile, générale, on a des délais qui sont à 17,3 mois maintenant, 16 mois dans le rapport, là, c'est un problème qui, chez nous, représente un défi quotidien. Mais, à part les causes civiles générales, quand une cause de recouvrement de loyer, une cause urgente, peut être entendue dans 1,3 mois et 1,4 mois, les gens n'ont pas intérêt à entreprendre le processus de conciliation. Alors, il a donc été décidé à l'époque, et c'est antérieur à moi, qu'on mettrait l'accent, en conciliation, sur des dossiers dits croisés, lorsqu'un propriétaire avait déposé une demande et qu'un locataire en avait déposé une. Pour éviter d'aller en audience deux fois, on mettait les deux dossiers ensemble et on les envoyait en conciliation. Mais, la conciliation, vous savez, ça se fait sur une base volontaire; on ne peut pas forcer personne à aller en conciliation. Alors, le service, nous, on l'offre dans tous nos bureaux sur le territoire du Québec, mais la demande n'est pas tellement importante.

Comme lorsqu'on a réintroduit le système de conciliation à la régie, on a insisté sur les dossiers croisés, je viens de vous le dire, ça nous permettait, nous autres, de régler ce type de dossier. Peut-être, on mettait l'accent sur des dossiers qui, par exemple, auraient pris plusieurs jours d'audience. Si on réussit à régler un dossier en conciliation qui est prévu pour trois jours ou quatre jours d'audience, ça nous permet de mettre à peu près six causes par rôle pendant cinq jours ou six jours, d'où l'importance de récupérer du temps d'audience pour favoriser l'audition de causes plus courtes.

Mais je ne peux pas... je peux bien prendre l'engagement de vous dire qu'on va améliorer notre service de conciliation, mais, une fois qu'on a offert le service, on ne peut pas obliger la personne, à moins d'une modification législative, comme ça existe dans certains tribunaux, où la conciliation est obligatoire avant le processus d'adjudication. Cependant, vous comprenez qu'avec un volume de dépôt de demandes de 76 000 demandes par année, s'il fallait rendre obligatoire la conciliation avant d'aller en audition, vous pouvez vous imaginer ce que ça peut représenter en termes d'effectif et de budget. Alors, voilà.

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député, voulez-vous poursuivre?

Règlements par entente à l'amiable

M. Morin: Oui. Et aussi, dans votre rapport, on fait état de la diminution de la proportion de dossiers, justement, qui ont fait l'objet d'une entente à l'amiable. Comment l'expliquer?

● (15 h 50) ●

M. Harvey (Luc): Ah, bien ça, on parle de dossiers qui, dans le cadre des audiences, ce sont... on fait référence aux ententes à l'audience... Ça, c'est une entente qui se produit... En fait, c'est une entente qui est faite dans le cadre de l'audience, en présence du juge régisseur. Donc, c'est un contexte qui est particulier. On n'appelle pas ça de la conciliation, on appelle ça de la facilitation. C'est que le juge décide, à un moment donné, de demander, dans le cadre de son audience, aux parties de s'entendre ou de voir s'il n'y a pas un terrain d'entente possible.

Ça, vous comprenez qu'on n'intervient pas du tout là-dedans comme administration. C'est de l'indépendance judiciaire. On ne va jamais demander à nos régisseurs qui entendent des causes, on ne les forcera jamais à faire des ententes à l'audience. C'est le strict débat sur l'indépendance judiciaire. Alors, je ne peux pas intervenir là-dedans. Mais on voit que, bon an, mal an, il s'en fait 2 600 par année, à peu près, depuis plusieurs années.

La Présidente (Mme Malavoy): Ça va? M. le député de Rivière-du-Loup.

Nombre de régisseurs

M. D'Amour: Alors, il y a un ratio qui parle quand même beaucoup. Lorsqu'on parle de 36 régisseurs sur un total de 200... 205,5 ETC... j'aimerais savoir, l'évolution de ce ratio-là, dans quel sens a-t-il évolué au cours des dernières années? Est-ce qu'on avait davantage de régisseurs? Est-ce qu'on en a perdus? La tendance, elle est quoi?

M. Harvey (Luc): En 2006, le gouvernement a introduit ce qu'on a appelé un plan de relève temporaire de régisseurs. C'est-à-dire qu'on a décidé, en 2006 — mais on l'a fait sur deux exercices financiers — d'ajouter huit nouveaux régisseurs, qui venaient d'avance remplacer les retraites anticipées au cours des quatre années à venir. Ça avait deux avantages. D'une part, on les formait tous en même temps, et, avant que les gens partent, il y avait des doublons, on en avait plus que prévu, donc on est donc passés de 32 régisseurs à 40 régisseurs, ce qui fait en sorte qu'on a pu entendre, bon an, mal an, pendant une période de trois années, 10 000 causes de plus par année, ce qui a été quelque chose d'extraordinaire.

Puis je me permets de dire qu'il y a même eu une bonne nouvelle, c'est que, parmi les huit qui étaient identifiés à la retraite, il y en a quatre qui ont décidé de ne pas partir. Or, en vertu de nos chartes, on ne peut pas forcer personne à prendre leur retraite. Enfin, on n'est pas rendus en France encore, on ne peut pas les forcer, heureusement. Donc, il y en a quatre qui sont demeurés. Donc, au lieu de retomber à 32, je suis resté à 36.

Et heureusement, parce que je vous ai expliqué dans mon exposé qu'au cours des deux derniers exercices

financiers j'ai eu l'équivalent d'à peu près 5,8 ETC, presque 6, et régisseurs et greffiers spéciaux en absence pour maladie, ce qui représente un manque à gagner, malheureusement, de 6 000 causes. On aurait pu traiter à peu près 8 000 dossiers comme ça, mais malheureusement on ne choisit pas d'être malade et on ne souhaite surtout pas de l'être et à nos gens de le devenir. Alors, ça a été un peu...

Donc, au niveau des effectifs, actuellement on est à 36. Donc, les maladies se sont résorbées, on revient à 36 en 2010-2011. J'espère donc que je ne retomberai pas, du fait des maladies, à 32 et qu'on pourra, au cours de la prochaine année, avoir 36 régisseurs actifs sur le banc. Par contre, en 2011-2012, suivant l'ECT qui a été adopté, l'objectif du Conseil du trésor est de nous ramener à l'enveloppe initiale de 32 régisseurs.

Vous savez, c'est le principe des vases communicants, chez nous, là. Plus j'ai de juges pour entendre des causes, plus j'ai de greffiers spéciaux pour en entendre, plus j'en entends. Moins j'en ai, moins j'en entends. À ce moment-là, mes délais augmentent puis mes volumes en attente augmentent.

M. D'Amour: Votre ratio, là, 36 sur 205, si on le comparait, par exemple, en Ontario, dans la base de comparaison, est-ce que...

M. Harvey (Luc): ...je n'ai aucune idée, en Ontario, combien ils ont de régisseurs...

M. D'Amour: O.K. Vous ne pouvez pas le comparer.

M. Harvey (Luc): ...mais je sais qu'ils n'ont pas la même compétence que nous. Leur compétence se limite à 10 000 \$, c'est-à-dire l'équivalent de leur cour des petites créances, alors que, chez nous, notre compétence est la même que celle de la Cour du Québec, moins de 70 000 \$. Alors, ils ne font pas le même genre de travail, ils ne sont pas avocats ni notaires et ils ont une juridiction qui leur est particulière.

M. D'Amour: Si on le raccourcit, là, si on revient à la régie, chez vous, le raccourci qu'on pourrait prendre, est-ce qu'on ne pourrait pas transformer d'autres postes en postes de régisseurs? Est-ce qu'il n'y a pas... Est-ce qu'on fonctionne au minimum des effectifs ou si on aurait de la marge de manoeuvre pour aller chercher plus de personnes qui seraient dédiées directement aux citoyens?

M. Harvey (Luc): C'est une question qui est délicate à répondre pour un président de tribunal, qui ne peut pas faire de politique et qui ne peut pas s'immiscer dans la gestion des affaires de l'État, sinon que dans ma propre business. Cependant...

La Présidente (Mme Malavoy): Rien n'empêche de nous donner des avis...

M. Harvey (Luc): Cependant, si vous me disiez demain matin que vous montiez mes effectifs régisseurs à 40, j'en serais le plus heureux. C'est évident que plus on aura de régisseurs...

M. D'Amour: Mais ce n'est pas ça, ma question.

M. Harvey (Luc): Quelle est votre question?

M. D'Amour: Bien là, je la repose, dans le fond.

M. Harvey (Luc): J'ai peut-être mal compris, je m'excuse.

M. D'Amour: Est-ce que le ratio 36-205, est-ce qu'il n'y a pas une marge de manoeuvre à l'intérieur de l'organisation qui pourrait permettre de transformer des postes en postes de régisseurs?

M. Harvey (Luc): Non. Le 205... Le 205 régisseurs, là, il y a une expression... on dit: On est à l'os.

M. D'Amour: Sur 205...

M. Harvey (Luc): 205 ETC, du personnel, là. On ne peut pas diminuer en bas de ça. Et on va diminuer en bas de ça, parce que notre ratio de remplacement est à quatre sur 10. Ça veut dire qu'au cours de la prochaine année, là, j'aurai probablement 190 ETC. J'en aurai probablement 10 déjà, du fait des retraites, comme j'en remplace quatre sur 10, mon 205 va passer à 190. Alors, je ne peux pas aller chercher d'ETC régisseurs de ce côté-là.

Réduction des délais d'audience

M. D'Amour: Qu'est-ce qui vous reste comme marge de manoeuvre pour être en mesure de résorber le temps d'attente?

M. Harvey (Luc): Je n'ai pas de marge de manoeuvre. Je dois espérer que mes 36 régisseurs...

M. D'Amour: Bon, ça, c'est sur le plan des effectifs. Sur le plan technologique ou sur le plan des communications, comment on pourrait s'y prendre pour mieux avancer?

M. Harvey (Luc): Écoutez, sur le plan technologique, notre nouveau système de mission sera implanté en 2013. Mais je ne pense pas que le système de mission va remplacer un régisseur pour entendre une cause, ou un greffier spécial. On va toujours avoir besoin... On va optimiser la façon de mettre au rôle des causes, de constituer des horaires, ce qu'on appelle les rôles, pour ceux qui sont avocats. Les rôles, ce sont les horaires des juges quand ils entendent des causes et ce sont... L'opération mise au rôle consiste à prendre des dossiers et à les inscrire dans des rôles. Alors, on aura probablement une bonification avec nos effectifs. Mais, comme on en perd six sur 10, ça va être difficile d'aller chercher des ETC à même notre effectif régulier pour les transformer en effectifs régisseurs. C'est quasi impossible. Et, qui plus est, le processus de nomination n'est pas le même, là. Un régisseur, c'est nommé par ordre en conseil. C'est le Conseil des ministres qui choisit un régisseur. Alors, ces ETC-là sont déterminés vraiment dans l'enveloppe d'ETC régisseurs, mais malheureusement l'enveloppe de 205, là, personnel régulier, là, c'est incompatible. Je ne peux pas aller puiser là-dedans.

M. D'Amour: La solution non seulement est trop simple, mais vous dites: incompatible.

M. Harvey (Luc): C'est incompatible, et puis, qui plus est, je n'ai pas... ce serait mal évaluer mon fonctionnement

que de vous dire que je peux aller chercher 10 ETC du côté des employés pour les transformer en ETC régisseurs.

M. D'Amour: Ce que vous nous dites, c'est que les mesures, même appliquées en 2013, celles que vous envisagez, ne changeront rien...

M. Harvey (Luc): ...mises au rôle...

M. D'Amour: ...ne changeront rien, quant au net, là, l'approche vis-à-vis le citoyen, le résultat citoyen, ça ne changera rien.

M. Harvey (Luc): Non, non.

La Présidente (Mme Malavoy): Je ne vois pas si vous voulez poursuivre. Oui? Oui, M. le député de Montmagny-L'Islet.

M. Morin: Oui, M. le Président... Mme la Présidente. Est-ce que la fonction de régisseur pourrait être faite, dans certains dossiers, par un technicien?

● (16 heures) ●

M. Harvey (Luc): Écoutez, un régisseur à la Régie du logement, c'est un adjudicateur qui entend des causes dans le cadre d'un processus qui fait en sorte qu'on respecte les règles de droit en matière de charte pour avoir un procès juste et équitable. C'est la règle audi alteram partem, le droit d'être entendu par un juge impartial et indépendant.

Actuellement, nos régisseurs entendent les causes de droit civil: recouvrement de loyer, résiliation de bail, mais les greffiers spéciaux détiennent une compétence qui est une compétence qui est tirée de la compétence des régisseurs, c'est celle d'entendre des causes de fixation de loyer, principalement dans les grands centres, Québec, Montréal. En région, que ce soit un régisseur qui les ajoute sur le rôle, mais il y en a très peu. Conséquemment, il y a déjà eu un projet de loi qui a été déposé par Mme Harel alors qu'elle était ministre des Affaires municipales, en 2001, qui était le projet de loi n° 26, qui créait une nouvelle catégorie de personnel à la régie, parce qu'à ce moment-là on avait envisagé de procéder... de faire une procédure de règlement de dossiers en recouvrement de loyer, résiliation de bail sur dossier. Donc, on donnait des pouvoirs à un greffier, sur une procédure non contestée, de rendre des décisions sur des demandes non contestées en résiliation de bail pour non-paiement de loyer. On donnait en plus un pouvoir étendu... plus étendu aux greffiers spéciaux pour leur permettre non seulement d'entendre des causes non contestées, mais des causes de recouvrement contestées.

Malheureusement, ce projet de loi est mort au feuillet, il n'a jamais été adopté. Mais il y avait des hésitations importantes en termes juridiques quant à donner de nouveaux pouvoirs aux greffiers spéciaux. Et je n'ai pas la prétention de dire aujourd'hui que j'ai cette solution, que... il y a du pour, il y a du contre. Vous savez, il faut que la justice se prononce sur ces questions-là. Ce n'est pas une question simple, là, mais, bon, j'ai parlé des principes de justice naturelle, également j'ai parlé des garanties que doivent offrir des régisseurs en toute indépendance pour entendre des dossiers.

Le fait de donner des mandats étendus à des greffiers spéciaux qui sont des conseillers juridiques désignés par le ministre pour entendre, actuellement, de la fixation de loyer,

est-ce qu'ils auraient les mêmes garanties d'indépendance judiciaire qu'un régisseur nommé par ordre en conseil pour un mandat de cinq ans, alors que ces mêmes conseillers juridiques sont choisis et nommés par la Loi sur la fonction publique? C'est une question importante à se poser. Je n'ai pas la réponse aujourd'hui, mais c'est un élément de réflexion. Alors, c'est un terrain... c'est une avenue qu'on peut peut-être envisager et analyser, mais, de l'expérience passée, un projet de loi avait été déposé, et il n'a pas été adopté.

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député de Rivière-du-Loup, vous voulez enchaîner?

M. D'Amour: Permettez, en quelques minutes, sur... je faisais référence à l'Ontario tantôt, il y a quelques données qui sont disponibles: Délai moyen pour rendre une décision, Québec, Ontario. Décision. En matière de résiliation et expulsion pour non-paiement de loyer, on parle de 1,5 jour en Ontario comparativement à 21,5, c'est-à-dire... Au niveau des décisions. Au niveau des décisions, d'abord, pour le Québec, fixation et révision, 13 jours pour le Québec, O.K., en 2008, 15 pour le Québec, toujours, en 2009. Pour la même période, on parle, en Ontario, de 1,5 jour versus 21,5 jours. Je suis peut-être... Est-ce que vous me suivez bien?

M. Harvey (Luc): Pas du tout. Je ne connais pas du tout les données de la commission immobilière de l'Ontario.

M. D'Amour: Dans le fond, peut-être que nous pourrions rendre disponible...

Une voix: ...

M. D'Amour: Oui. On va... Avec l'accord de tout le monde, Mme la Présidente, on pourrait remettre les statistiques, parce qu'il y en a quand même plusieurs...

M. Harvey (Luc): Absolument.

M. D'Amour: ...ça parle, et je vous dirais qu'à certains égards on se compare avantageusement ou désavantageusement dans d'autres cas, mais, avec la permission de la présidente, ce document pourrait vous être transmis.

La Présidente (Mme Malavoy): O.K. Bien, je pense que vous avez ouvert la porte, effectivement. Prenez-le toutefois comme un document interne, c'est-à-dire qu'il n'a pas été rédigé avec des introductions, c'est un outil de travail que nous avons, mais, s'il peut aider à ce que de part et d'autre on comprenne bien les questions et les réponses, on va en faire faire des copies, mais en indiquant peut-être «document de travail», ou quelque chose comme ça, là. Ce n'est pas un document officiel qui contient toutes les explications qu'on aurait dans une autre forme de document.

Donc, on va peut-être attendre que cette... ou bien vous voulez continuer, M. le député?

M. D'Amour: Non, ça va. Ça va.

La Présidente (Mme Malavoy): On va peut-être attendre qu'on ait des copies pour que vous sachiez... là, vous en avez déjà, une copie sous les yeux? Et on va en faire faire pour les autres ou...

M. D'Amour: D'abord, c'est de l'information, Mme la Présidente, que je voulais transmettre aux représentants de la régie. C'est fait. Je n'aurai pas d'autres questions pour le moment là-dessus.

La Présidente (Mme Malavoy): Donc, M. Harvey, si vous en avez une copie, ça vous suffit, de votre côté? Nous, on l'a déjà.

M. Harvey (Luc): Ça va.

La Présidente (Mme Malavoy): Oui. Ça va? Maintenant, voulez-vous poursuivre maintenant que M. Harvey a quelque chose en main? Non?

M. D'Amour: Dans le fond, ce serait difficile d'aborder un dialogue là-dessus, vous venez de les avoir, et je le comprends très bien.

M. Harvey (Luc): ...connaissance de ce qui se passe en Ontario, puis, qui plus est, on ne parle pas de la même base de comparaison nécessairement, là. Une cause civile pour eux n'est pas nécessairement une cause civile pour nous, là.

M. D'Amour: Sauf qu'on s'entend qu'il y a peut-être des éléments là-dedans qui pourraient vous interpeller.

M. Harvey (Luc): Possiblement. Vous savez, tout ce qui peut nous inspirer, on peut le regarder.

M. D'Amour: L'idée... l'idée, ce n'est pas simplement... ce n'est pas de vous prendre de court, là, c'est de faire en sorte qu'on puisse ensemble améliorer le système. C'est l'objectif.

M. Harvey (Luc): C'est ce que je comprends de notre intervention ici aujourd'hui et des commentaires que j'entends de part et d'autre des membres de la commission.

La Présidente (Mme Malavoy): D'accord. Il restera environ 2 minutes du côté ministériel. Est-ce que vous souhaitez vous en prévaloir? Allez-y.

M. Morin: Une petite question au niveau de la sensibilisation du personnel à la qualité de service: Est-ce que c'est encore, chez vous, une chose très importante?

M. Harvey (Luc): C'est quelque chose qui est fondamental. Et on a mené une enquête multiservice il y a quelques années. Mme Mayrand, si vous voulez...

Mme Mayrand (Diane): Avec le test...

M. Harvey (Luc): Je vais passer la parole à Mme Mayrand sur cette question-là. Elle est au fait de ça.

La Présidente (Mme Malavoy): Certainement. D'ailleurs, n'hésitez pas, vous pouvez vraiment à tout moment passer la parole à un de vos collaborateurs. Mme Mayrand.

Mme Mayrand (Diane): Oui. On avait utilisé l'Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle. C'est une entente qui a été faite par la firme Léger Marketing. Et les résultats étaient très concluants, les gens étaient

satisfaits, du moins dans les questions qui ont été posées en vertu du sondage qui a été fait. Et on s'en est inspiré, d'ailleurs, des résultats et des commentaires obtenus de cette entente-là pour l'élaboration et de notre positionnement d'affaires et du plan stratégique 2009-2013 également.

M. Harvey (Luc): Également, si on regarde les plaintes adressées à la Régie du logement, je pense qu'elles ont diminué de 50 % depuis un an.

Mme Mayrand (Diane): Ils ont diminué de moitié.

M. Harvey (Luc): Alors, au rapport annuel, elles ont diminué de moitié, les plaintes.

Une voix: ...

M. Harvey (Luc): Les plaintes ont diminué, les plaintes des citoyens. Il y a un processus de traitement des plaintes chez nous, à la Régie. Les citoyens peuvent... On l'a au rapport annuel de gestion... À quel endroit?

Mme Mayrand (Diane): On l'a dans le traitement des plaintes.

M. Harvey (Luc): Je m'excuse, je vais vous trouver la référence exacte, là. Et on se rend compte que, par rapport à l'année dernière, les plaintes ont diminué de 50 %, ce qui est sans doute symptomatique. Les gens sont, en tout cas, à tout le moins satisfaits. Si les plaintes diminuent, c'est un bon signe. C'est plus inquiétant quand les plaintes augmentent.

Mme Mayrand (Diane): Alors, juste pour vous donner une petite idée, en 2007-2008, nous avions 1 388 plaintes, dont 581 étaient des plaintes qui étaient relatives aux délais avant audience. En 2008-2009, on avait 1 513 plaintes, dont 649 concernaient les délais avant audience. Et, en 2009-2010, on en a eu 881, plaintes, donc une diminution de 48 % des plaintes entre l'exercice financier 2008-2009 et 2009-2010. Et c'était surtout pour les délais et les services téléphoniques. Donc, il y a une diminution de 48 %, toutes catégories confondues, en termes de qualité de service, là.

La Présidente (Mme Malavoy): Alors, ça compléterait ce premier bloc de 20 minutes. Je passe du côté de l'opposition officielle avec M. le député de Bertrand.

Nombre de régisseurs (suite)

M. Cousineau: Alors, merci, Mme la Présidente. Bon, bien, merci de votre présentation, M. Harvey, là. C'est un document qui est très complet, mais c'est un document qui est quand même assez lourd pour les gens qui nous écoutent. M. et Mme Tout-le-monde qui nous écoutent présentement et puis les différentes groupes, là, c'est sûr qu'on passe des statistiques, et puis, nous, on va y aller avec des questions un peu plus précises.

Tantôt, à une question posée par un de mes confrères de la partie ministérielle, vous sembliez dire, puis vous me corrigez si je me trompe, que, pour atteindre les objectifs du plan stratégique 2009-2013 avec ce qu'on a comme effectifs présentement, ça va être difficile. Alors, ma question...

Une voix: ...

M. Cousineau: Bien, je vais terminer, puis après ça je vais vous laisser aller. C'est ce que j'ai pu comprendre. Ma question, aussi, parallèlement à ça, c'est: Est-ce que, dans les dernières semaines, les derniers mois, vous avez fait des représentations auprès du gouvernement puis auprès du ministre des Affaires municipales pour sonner la cloche, pour mentionner à ces gens-là que présentement, lorsqu'on regarde l'avenir pour la Régie du logement, ça risque d'être difficile, étant donné les effectifs limités qu'on a... que vous avez?

● (16 h 10) ●

M. Harvey (Luc): Je n'ai pas fait de représentations au cours des derniers mois. Je suis en poste comme président depuis le mois de janvier 2008. Je vous ai fait part que j'avais entrepris une réorganisation de l'organisation pour, d'une part, se doter d'instruments qui nous permettent de suivre notre gestion de façon plus robuste et plus fiable. Il est bien évident qu'on est toujours, on bénéficie toujours, il ne faut pas l'oublier, du plan de relève temporaire des régisseurs. Je suis quand même à quatre régisseurs de plus qu'en 2006, où j'en avais 32. Je suis aujourd'hui à 36, c'est quand même quatre régisseurs de plus.

J'ai été malheureusement... quand je dis «j'ai»... le tribunal a été particulièrement affecté par les maladies au cours des deux derniers exercices financiers, mais ça, là-dessus, malheureusement je n'ai aucun contrôle. Et je ne pourrais pas revendiquer les ETC supplémentaires au niveau des effectifs régisseurs sachant que ces gens-là ont été malades de façon temporaire. Parce que ces gens-là, là, ils viennent de revenir. De mémoire, il y en a un qui... il en manque un encore un mois ou deux, là, puis il va être de retour, alors on va être à 36. Mais j'espère qu'avec 36 on va entendre plus de causes qu'on en a entendu avec 32. Donc, j'ai de l'espoir de ce côté-là.

C'est bien évident que, si vous me demandiez, et je pense que Mme Normandeau l'avait déjà manifesté lors d'une commission parlementaire, lors de la défense des crédits, qu'elle entendait rendre permanent le plan de relève des régisseurs. Mais, à ce jour, le plan de relève n'a pas été rendu permanent, puisqu'on est toujours dans le plan de relève temporaire. Alors, il faut peut-être attendre de voir l'échéance et analyser le bienfait du plan de relève temporaire avant de demander des effectifs. Et on connaît aussi la tendance actuelle aux restrictions budgétaires, tant au niveau des effectifs que des budgets, ce n'est peut-être pas le meilleur temps pour le réclamer. Mais, moi, en tant que président d'organisme qui veut que son tribunal fonctionne bien puis assurer d'un service de qualité, j'espère que tous mes effectifs seront en place pour qu'on puisse, au cours du prochain exercice, fonctionner normalement, puis voir en bout de ligne ce que ça a donné.

Puis il ne faut pas sous-estimer également qu'on a quand même maintenu, cette année, là, nos délais en recouvrement de loyer puis en causes urgentes à 1,3 et à 1,4 mois et on a éliminé toutes les causes de plus de deux ans. Et ça, je pense que c'est quelque chose qui est fondamental et qui nous a grugé beaucoup, beaucoup, beaucoup d'énergie en termes de temps d'audience. Je vais vous faire distribuer, si vous permettez, Mme la Présidente, un petit dépliant intitulé *Volume de dossiers en attente de 2007 à 2010* et on va ensemble regarder ce qu'il en est.

M. Cousineau: Oui.

La Présidente (Mme Malavoy): Certainement, le temps que ce soit distribué, je vais permettre à mon collègue de poursuivre.

M. Cousineau: Oui, merci, Mme la Présidente. Bien, je comprends très bien ce que vous me dites, M. Harvey. La ministre avait parlé d'un plan de relève en mars 2009, je crois, là, d'un... 2007...

Une voix: 2007.

M. Cousineau: ...2007, d'un plan de relance, et puis... Mais comment se fait-il qu'encore aujourd'hui on soit encore sur un plan de relance temporaire? Comment ça se fait que ça n'a pas évolué dans le temps, cette affaire-là, là?

M. Harvey (Luc): C'est-à-dire qu'on a nommé huit régisseurs en 2006, mais on les a nommé sur deux exercices. La moitié ont été nommés en 2006 puis la moitié en 2007, donc on en a nommé quatre en 2006 et quatre en 2007. Donc, à compter de 2007, on avait huit régisseurs de plus. Bon. Ce plan-là prévoyait le remplacement, comme je l'ai dit tout à l'heure, de huit retraites anticipées. Or, sur les huit anticipés, il y en a quatre qui sont restés. Or donc, il a fallu retourner au Conseil du trésor pour se faire autoriser à utiliser les quatre qui ont décidé de ne pas partir avec des ETC et surtout avoir de l'argent pour les payer.

Et l'argent nous est venu, sauf erreur, du ministère des Affaires municipales qui a continué à payer ce temps de relève temporaire. Parce que ça avait été financé par le ministère des Affaires municipales dès le départ à raison de 50 % et par la Société d'habitation, parce qu'ils ont des budgets qui sont un petit peu plus importants que les nôtres. Et, quant au renouvellement du plan temporaire, c'est-à-dire en 2008, j'ai dû le... c'est-à-dire en 2009, j'ai dû le reconduire pour les quatre personnes qui n'étaient pas parties, qui vont probablement quitter au cours de l'année qui vient, l'année prochaine.

M. Cousineau: Dans un monde idéal... Mme la Présidente?

La Présidente (Mme Malavoy): Oui, allez-y.

M. Cousineau: Dans un monde idéal, pour réaliser le plan stratégique 2009-2013, là, d'accord? entre vous puis moi, il n'y a personne qui nous écoute, là, d'accord? combien ça nous en prendrait, de régisseurs, puis combien est-ce qu'on... à combien est-ce qu'on devrait porter l'effectif des permanents à la Régie du logement pour pouvoir donner un service puis pour pouvoir éteindre les feux? Parce que je vous rappellerais que... vous n'avez qu'à relire les constats de la Protectrice du citoyen, les constats des différents groupes qui nous interpellent, que ce soient des propriétaires ou des locataires, tous ces gens-là nous disent que c'est bien beau d'avoir un plan stratégique, mais comment se fait-il qu'on n'arrive pas à réduire ces délais et puis... Alors, je veux vous entendre là-dessus. Qu'est-ce que vous souhaiteriez, vous, là, dans un monde idéal pour faire...

M. Harvey (Luc): Dans un monde idéal, il est évident que je souhaiterais... regardez, prenons l'exemple du plan de relève. Quand on a nommé huit nouveaux régisseurs, ça nous permettait... Et il faut dire qu'un régisseur, quand on le nomme, il ne devient pas bon immédiatement, la première semaine, quand il commence à siéger. D'abord, on ne lui donne pas des rôles réguliers pendant la première semaine ou le premier mois, le premier deux mois. On y va

par des rôles allégés. Disons qu'il prend un vitesse de croisière normale après le troisième mois. Donc, pour les deux groupes de quatre, ça a prit à peu près six mois avant qu'ils rejoignent le tronc commun de régisseurs efficaces.

Mais ça nous a permis, ces huit nouveaux régisseurs, d'entendre 10 000 causes par année de plus. Alors, imaginez-vous, si j'en avais huit demain matin, je pourrais en entendre plus. Je pense qu'avec huit nouveaux régisseurs on serait capables de bien fonctionner, en éliminant nos volumes en attente et en ayant des meilleurs délais.

Mais, pour revenir à votre question, j'aimerais ça qu'on regarde le petit document, si vous me permettez, que je vous ai distribué.

La Présidente (Mme Malavoy): Allons-y... mais...

M. Cousineau: ...

M. Harvey (Luc): Alors vous avez ici les volumes de causes civiles en attente de 2007 à 2010. Au 31 mars 2007, nous avons 2 497 demandes de plus de deux ans. À mon point de vue, dans un tribunal administratif comme le nôtre, où l'efficacité doit être notre marque de commerce, une cause qui dure depuis plus de deux ans, c'est inadmissible. Alors, moi, je me suis donné comme priorité, lorsque j'ai été nommé président de la Régie du logement, d'éliminer les causes de plus de deux ans. Vous savez, il faut faire des choix quand on est limité en termes d'effectif, et, moi, le choix que j'ai fait, je me suis dit: On va essayer de maintenir nos délais les plus bas en recouvrement de loyer puis pour nos causes urgentes et on va éliminer les causes depuis plus de deux ans. Et c'est évident que, comme c'est le principe des vases communicants, quand je mets un priorité en bas puis en haut, bien ceux qui souffrent, c'est les causes prioritaires et civiles générales non urgentes.

Mais, ceci dit, au 31 mars 2007, on avait 2 497 demandes de plus de deux ans; l'année suivante, au 31 mars 2008 — et je n'en prends pas le mérite, parce que je n'étais pas président, j'ai fait seulement trois mois sur l'exercice financier, c'est le travail que ma collègue a fait, ma prédécesseure — il y en avait 1 333. Lorsque j'ai pris la direction, on les a baissées à 795, et finalement, cette année, on les a baissés à 77, ce qui correspond à 0 % par rapport aux 795. Alors, ça, c'est quelque chose qui, en soi, est énorme, parce que, pour pouvoir éliminer les 795 demandes de plus de deux ans au 31 mars 2009, il fallait aussi entendre les 4 649 demandes qui avaient un an, parce qu'au terme de l'exercice celles-ci vieillissaient à plus de deux ans. Donc, il a fallu en entendre 5 000 de plus, et ces 5 000 causes là sont des causes civiles générales qui ont un temps d'audition plus élevé parce qu'elles sont davantage complexes.

En soi, je vous le dis, là, moi, malgré ce qu'on peut en penser, je suis fier de notre performance et je rends hommage à mes régisseurs, parce que mes régisseurs, ils ont travaillé fort puis ils ont réussi à maintenir les délais en recouvrement de loyer puis en causes urgentes et à éliminer les causes de plus de deux ans. Compte tenu des effectifs qu'on avait, c'est quelque chose qui, à mon avis, est une bonne performance. Ce qui ne veut pas dire qu'il faut se mettre des oeillères puis des lunettes roses pour dire que tout va bien. Non, tout ne va pas bien, puis on a d'autres choses à améliorer, mais, regardez, on se donne le temps, puis je pense qu'on est dans la bonne direction.

M. Cousineau: D'accord. Reprécisez-nous ça, là, au niveau du nombre des régisseurs: en 2007, il y en a huit qui ont été nommés.

M. Harvey (Luc): 2006-2007. On en a nommé quatre en 2006 puis quatre en 2007. On en a nommé huit de plus. On est passés de 32 à 40.

M. Cousineau: Puis il y en a sept qui sont partis à la retraite.

M. Harvey (Luc): Non, il y en a quatre qui sont partis à la retraite seulement, donc j'en ai... il y en a quatre qui sont restés. Heureusement qu'ils sont restés, ça m'a permis de rendre des causes, parce que j'en ai eu presque six qui ont été malades.

M. Cousineau: C'est plus clair, merci.

M. Harvey (Luc): C'est ça. Donc, c'est pour ça que j'ai dû retourner, l'année dernière, en autorisation au Conseil du trésor, pour faire autoriser ces quatre personnes qui ne sont pas parties. Mais ça a bien servi l'organisation qu'ils décident de rester à notre emploi quelques années de plus.

M. Cousineau: D'accord. Mme la Présidente?

La Présidente (Mme Malavoy): Oui, poursuivez.

Révision des cibles du plan stratégique

M. Cousineau: Lorsque je fais la comparaison entre le plan stratégique 2005-2008 et le plan stratégique 2009-2013, d'accord? on regarde que, pour les cibles, pour les causes civiles urgentes d'un mois, c'était un mois, la cible pour les règlements de causes urgentes 2005-2008. Puis, en 2009-2013, bien là, on a passé d'un mois à — un instant que je calcule... un instant — à un mois et une semaine. Pour ce qui est des causes civiles générales, on avait une cible, en 2005-2008, de 16 mois. Et puis là, bien on est rendus avec une cible... La cible est de 16 mois, pour le nouveau plan stratégique. Pour la fixation en révision, on avait une cible de cinq mois, et puis là on est rendus...

Une voix: ...

M. Cousineau: Oui. Oui, d'accord. Alors, on avait cinq mois, donc 20 semaines, 2005-2008, puis là on est rendus à 36 semaines, dans le nouveau plan stratégique. Alors, on s'aperçoit que, pour certains indicateurs, la cible, la nouvelle cible, dans le nouveau plan stratégique, est plus élevée que dans le plan stratégique 2005. Est-ce qu'on commence à... Comment expliquer ça, là? Comment vous m'expliquez ça?

M. Harvey (Luc): C'est parce qu'on est réalistes puis on livrer quelque chose qui est livrable. Quand bien même que je vous ferais accroire que je vais être capable de livrer des délais tels qu'ils existaient antérieurement, avec les effectifs que j'ai, je ne serai pas capable de vous les livrer, alors j'ai le devoir de vous dire là je peux m'en aller puis quelle est l'amélioration que je peux faire en tant que président de régie. Quand bien même je me mettrais une cible pour mettre un cible, puis avoir un beau bulletin, puis

montrer que, nous autres, on va bien faire les choses, si en bout de ligne je ne les fais pas bien, je vais être blâmé. Le passé est garant de l'avenir, alors, moi, je regarde ce qu'on a fait, ce qu'on a réalisé, je regarde ce qu'on nous a donné comme effectifs supplémentaires, je regarde comment j'ai été affecté par mes maladies, et puis je ne peux pas faire autrement que de m'être donné des cibles réalistes...

M. Cousineau: ...comprenez, M. Harvey...

● (16 h 20) ●

M. Harvey (Luc): ...parce que, celles-là, je vais les atteindre.

M. Cousineau: D'accord. Bien, vous comprenez que de passer de 20 semaines à 36 semaines, il y a là un écart qui est questionnable.

M. Harvey (Luc): C'est questionnable.

M. Cousineau: Alors donc... il faut donc penser que le plan stratégique 2005-2008, il était complètement optimiste et puis, voire même, c'était quasiment de la poudre aux yeux.

M. Harvey (Luc): Regardez, ce n'est pas moi qui l'ai bâti, là...

M. Cousineau: Je comprends, là. Je comprends.

M. Harvey (Luc): Moi, j'ai pris le véhicule en marche en janvier 2008. Je ne juge pas ce que ma pré-décesseure a fait. Elle a bien fait. Elle a géré 10 années de décroissance financière et d'effectif, et, moi, je m'applique à regarder vers l'avenir et à faire mon petit bout de chemin, et, pour ce faire, je veux vous donner et j'ai mis dans mon plan stratégique, dans notre plan stratégique, dis-je, des objectifs qui sont atteignables et réalisables compte tenu des effectifs que j'ai et des budgets que j'ai pour les réaliser.

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député.

M. Cousineau: Oui. On me dit, on me glisse à l'oreille, puis avec raison: si les quatre régisseurs qui ont à partir à la retraite décident de partir à la retraite, rien ne va plus.

M. Harvey (Luc): On tombe à 32.

M. Cousineau: On tombe à 32.

M. Harvey (Luc): On retombe à 32. On devrait faire à peu près ce qu'on a fait cette année.

M. Cousineau: Mais on fragilise le plan 2009-2013.

M. Harvey (Luc): C'est toujours le danger. C'est toujours le danger.

Indicateurs de performance

M. Cousineau: Je voulais vous entendre là-dessus. C'est correct. Maintenant, lorsqu'on regarde le rapport annuel que vous nous avez déposé, d'accord, et puis il semble... parce qu'on est capables de lire des statistiques, on est

capables de lire des données puis des tableaux statistiques, mais on semble manquer d'information concernant les... pour évaluer la performance. L'information, là, dans le rapport, on ne l'a pas. Comment vous vous êtes basés... sur quoi vous vous êtes basés pour nous arriver aux tableaux puis aux données, là, concernant la performance? Parce qu'on manque d'information, là. Lorsqu'on regarde très, très bien dans le rapport annuel, on n'a pas d'explication concernant la façon que vous vous êtes pris, la méthodologie pour nous donner ces résultats-là.

M. Harvey (Luc): Donnez-moi un exemple.

M. Cousineau: Bien, regardez, par exemple, au niveau de l'information sur les réussites et lacunes, d'accord?

M. Harvey (Luc): C'est à quelle page, ça?

M. Cousineau: Bien, ça, c'est un dossier qu'on a, nous, qui a été analysé. On a fait analyser le rapport annuel, et puis on nous dit qu'on manque d'informations dans le rapport annuel pour nous donner, là, des comparaisons, oui. Est-ce que je m'explique comme il faut? Non, hein?

M. Harvey (Luc): Il y a seulement quelques endroits où il n'y a pas de comparaisons, puis on l'explique, c'est parce qu'on a probablement introduit une nouvelle méthodologie au niveau calcul. Mais généralement il y a les comparaisons des trois années.

M. Cousineau: On a rencontré la Protectrice du citoyen, d'accord, puis on a regardé avec elle les tableaux qui nous sont fournis concernant toute la question de la transparence puis de la performance, dans le rapport annuel, et puis, avec raison, en discutant avec elle, on s'est aperçus qu'il n'y a pas d'information à l'intérieur du rapport annuel qui nous donne une indication de comment est-ce qu'on est arrivé à déterminer la performance. Les cibles.

M. Harvey (Luc): La vérification interne qu'on fait faire aux ministères du Revenu valide nos données, dans notre rapport annuel de gestion. Il y a une lettre de validation à l'intérieur du rapport à l'effet que ce qui est là, est véridique. Je veux dire, j'ai de la misère un peu avec votre question, je vous avoue, là.

M. Cousineau: ...que ce n'est pas vrai, là. C'est justement, comme dit mon confrère, là, on veut bien croire tout ce qu'on a dans le rapport annuel, mais de quelle façon vous vous êtes pris pour arriver à ces données-là, à ces résultats-là?

M. Harvey (Luc): Ce sont des années qui sont dans nos systèmes et puis ce sont des données... Si vous regardez, par exemple, les délais moyens, les délais moyens, à la page 70, les délais sont calculés par nos systèmes informatiques, et ce sont des délais qui correspondent aux causes qui ont été entendues. Si vous regardez nos volumes en attente, ce sont les volumes qu'on a réellement au niveau des causes civiles en attente. Ce sont les données réelles. Je ne vois pas... On n'invente pas rien puis on ne cherche pas à cacher rien, là. Tout est là.

M. Cousineau: Non. Vous dites que... On ne vous dit pas que vous inventez des choses, que vous voulez cacher des choses, on vous dit que, nous, après discussion avec la Protectrice du citoyen, elle nous a clairement dit que ça manque d'information, au niveau du rapport annuel, pour nous expliquer de quelle façon on est arrivé à tel résultat au niveau de la performance puis au niveau de la transparence. C'est tout ce qu'on vous demande. Alors, c'est tout ce qu'on vous demande. Je ne mets pas en doute, là, ce que vous nous donnez, là. Ce n'est pas ça, là.

M. Harvey (Luc): Par exemple, comment j'ai fait pour éliminer mes causes de plus de deux ans? C'est une décision de président puis de vice-président de tribunal, on s'assoit ensemble puis on dit: Cette année, on va prioriser l'élimination des causes de plus de deux ans à la Régie du logement, parce que, dans un tribunal administratif, à notre avis, c'est inadmissible qu'on ait des dossiers qui aient plus de deux ans d'âge. Alors, c'est une décision qu'on prend. Alors, peut-être que je devrais à l'avenir, dans mon rapport annuel, ajouter certains éléments d'orientation en plus du plan stratégique.

M. Cousineau: Voilà, M. Harvey...

M. Harvey (Luc): Peut-être, j'en prends bonne note.

M. Cousineau: ...peut-être que vous auriez dû, peut-être à l'intérieur du rapport annuel...

M. Harvey (Luc): Ce pourquoi on arrive à ça.

M. Cousineau: ...nous donner ce genre d'indication là pour qu'on ne se pose pas ce genre de question là. Parce qu'on ne met pas en doute du tout, du tout, là...

M. Harvey (Luc): Je comprends votre point de vue. Pourquoi on arrive à un maintien des causes en non-paiement puis au niveau des causes urgentes puis qu'on élimine le plus de deux ans? Il aurait peut-être fallu mettre un paragraphe qui dise: Bien, voici, cette année, on a mis la priorité sur ce genre de chose là. J'en prends bonne note.

M. Cousineau: Alors, vous comprenez le sens de ma question?

M. Harvey (Luc): J'en prends bonne note, M. Cousineau.

M. Cousineau: Donc, merci.

La Présidente (Mme Malavoy): Il reste un peu plus de deux minutes, donc vous pouvez soit... amorcer, puis on continuera tout à l'heure, oui? Vous amorcez? D'accord.

M. Rathé: Bien, enfin, ça va, sur ce que mon commentaire... mon collègue disait, puis on pourra peut-être y revenir par après, c'est parce qu'il reste deux minutes. Mais je vais vous donner... vous faire lecture un peu, là, d'un constat de la commission au lobbyisme, qui dit: Les principales faiblesses concernant les performances sont: les objectifs positifs ne reposent pas sur des normes reconnues, il n'y a que 5 % des cibles qui rencontrent ce critère; il n'y a pas d'indice que le choix repose sur une analyse des

forces et faiblesses; il n'y a pas de lien avec la capacité organisationnelle; il n'y a pas d'indice que le choix repose sur une analyse de l'offre de service; il n'y a pas d'indice d'engagement organisationnel; il n'y a pas de résultats rapportés sur l'amélioration de la qualité des services; il n'y a pas d'indice de contribution à la détermination des objectifs ou d'un plan d'action pour réduire les écarts entre la prestation de services et les attentes des citoyens dans le respect des priorités gouvernementales.

Alors, ça fait...

M. Harvey (Luc): Ça fait beaucoup.

M. Rathé: Alors, c'est un peu ça qu'on essaie de... quand on vous pose cette question-là en termes de performance. Ce qu'on nous dit, c'est: Écoutez, il manque quand même beaucoup d'éléments, puis on ne comprend pas comment ils peuvent arriver à ces tableaux-là, à ces objectifs-là. Alors, je verrai si la partie ministérielle veut que vous continuiez à répondre pendant leur temps, sinon, bien on pourra le reprendre, puis on pourra peut-être le regarder... Là, je vous les ai nommés vite, là, mais on pourra y aller...

M. Harvey (Luc): Je comprends que ces suggestions-là viennent de la Protectrice du citoyen?

M. Rathé: C'est ça. C'est des constats.

La Présidente (Mme Malavoy): On n'est pas dans l'ordre des suggestions pour le moment, mais on est plus dans l'ordre de, c'est ça, de constats, de faire un portrait. Comme le temps est écoulé de ce côté-ci, je vais vous donner la parole, du côté ministériel, et puis, M. Harvey, on pourra, soit à l'intérieur des questions que le côté ministériel posera, mais sinon on reviendra à ces questions-là tout à l'heure. Vous aurez le temps d'y réfléchir d'ici que vous y répondiez. Donc, M. le député de Charlesbourg. D'accord.

Nombre de causes civiles en attente

M. Pigeon: Merci, Mme la Présidente. M. Harvey, bonjour. Bonjour aux personnes qui vous accompagnent. Je m'excuse d'être arrivé en retard.

Je regardais le dépliant que vous nous avez donné. Grosso modo, si je comprends bien, le nombre de causes civiles en attente n'augmente pas vraiment, il est comme plutôt stable. Autrement dit, en langage financier, c'est comme si vous aviez une dette, mais vous n'aviez pas de déficit annuel. Est-ce qu'on peut le voir comme ça?

M. Harvey (Luc): Ça peut être une façon de voir les choses, mais ce qu'on peut voir, par exemple, depuis... au 31 mars 2007, il était de 22 546; l'année d'après, il était passé à 19 366, puis, au 31 mars 2009, à 18 715. Donc, pendant trois ans, et ça correspond au plan de relève de régisseurs, on l'a diminué. Puis là on a eu un plus de difficultés en raison de nos maladies, on est remontés à 20 000, légèrement remontés.

M. Pigeon: Non, mais, ce à quoi je veux en venir, si vous me permettez, là, c'est qu'il semblerait donc, grosso modo, que vous avez du personnel suffisant pour faire face à la tâche mais qu'en fait il y a un retard accumulé dont vous ne réussissez pas ou peu à vous débarrasser. Est-ce que c'est exact de le dire comme ça?

M. Harvey (Luc): C'est exact en partie. En fait, on a plus d'audiences parce que... Cette année, Daniel, on a tenu combien d'audiences au total? On a tenu davantage d'audiences qu'on a eu de demandes.

M. Pigeon: Ça diminue.

M. Harvey (Luc): Donc, à peu près un 2 000 audiences... J'ai les chiffres exacts. Je vais vous les trouver, juste un instant. Non, mais ça va être un élément de réponse important.

M. Pigeon: Même... Non, non, je comprends, mais, si vous me dites, en gros, là, que vous réussissez à gérer en quelque sorte 2 000 causes par année de plus que ce que vous recevez puis que vous avez 20 000 causes en attente, ça va prendre 10 ans avant que le retard disparaisse.

M. Harvey (Luc): Ça ressemble à ça. On a tenu, cette année, 71 192 audiences, puis on a eu 76 000 demandes. Mais c'est qu'il y en a qui se règlent entre-temps, elles ne vont pas tous... il y a des dossiers qui se règlent entre-temps. Quand on nous dépose 76 000 demandes, là... Je cherche juste ma donnée, là...

● (16 h 30) ●

M. Laflamme (Daniel): Oui, ici, là, on est à la page 72.

M. Harvey (Luc): Alors, à la page 72 du rapport, vous pouvez voir qu'on a tenu 71 192 audiences, mais qu'il y a eu, par exemple... il y en a 47 000 qui ont été prises en délibéré, c'est ce qui explique qu'on a 45 000 décisions. Là-dessus, il y a eu 2 776 ententes à l'audience, il y a eu 2 930 désistements, il y a eu 97 suspensions, 9 000 remises, 1 700 ajournements et 5 700 causes rayées, puis des remises sine die, 1 700. Donc, on a 71 000 demandes qui sont envoyées au tribunal, mais on rend 46 000 décisions. Et ça veut dire que, parmi celles-là, il y en a qui viennent grossir le lot des volumes en attente. On a, bon an, mal an, 14, 15 % de remises par année, ça fait 11 000 dossiers qui sont reportés. Mais ça, ça ne dépend pas de nous quand il y a des remises, là. Ça dépend d'un processus judiciaire, en partie, où le juge a décidé de remettre la cause pour un motif qu'il ne m'appartient pas de juger. Il y a des remises de consentement et il y a des demandes de suspension de dossier.

Alors, on aura toujours des causes civiles en attente, mais n'oubliez jamais une chose: on nous dépose, à la régie, 6 250 demandes par mois. Donc, il va toujours il y avoir un volume de causes en attente. Mais, pour répondre à votre question...

M. Pigeon: Bien, monsieur...

M. Harvey (Luc): ...effectivement on les élimine tranquillement.

M. Pigeon: Bien... Mais non, mais c'est ça, la question. Parce qu'en fait je prends la comparaison financière, là, disons qu'un individu, quel qu'il soit, a une dette de 10 000 \$, bien, s'il essaie de la rembourser en une année, c'est plus dur, mais, s'il rembourse sur 10 ans, oublions les intérêts pour l'instant... Et donc, dans votre cas, est-ce que, dans votre prochain plan stratégique ou même dans un prochain document, étant donné que les citoyens

s'inquiètent du retard, etc., si c'est exact que vous êtes quand même en train de réduire le nombre de causes en attente, et donc que votre personnel actuellement, pris globalement, là, vous permet de faire un peu plus de travail que la quantité de travail qui rentre annuellement, bien ça veut dire que vous pourriez vous donner une cible de réduction, enfin, et ça pourrait rassurer les citoyens qui savent que vous êtes en train de résorber en quelque sorte votre déficit.

Et j'ajoute à ça tout de suite, là, avant de passer à une autre question, moi, je ne sais pas comment ça fonctionne, ces causes-là: est-ce qu'il y a toujours des témoins? est-ce qu'il n'y a pas toujours des témoins? qu'est-ce qui est compliqué? qu'est-ce qui n'est pas compliqué?, est-ce que c'est pensable, par exemple, d'accélérer la procédure et d'imaginer que certaines causes, par exemple, pourraient être traitées uniquement sur dossier et que ça pourrait accélérer, que les régisseurs pourraient faire plus de travail et que, je ne sais pas, ça pourrait travailler sur Internet? Je ne le sais pas, là, mais j'essaie d'imaginer comment on pourrait... — puis peut-être qu'éventuellement ça prendrait des changements législatifs — mais est-ce qu'il n'y a pas des dossiers suffisamment standards que ça pourrait être traité de façon un peu plus expéditive, par exemple sur dossier seulement? Est-ce que c'est pensable?

M. Harvey (Luc): Quant à la procédure sur dossier, j'y ai fait référence tout à l'heure en disant qu'en 2001 il y avait un projet de loi qui avait été déposé qui prévoyait justement cette possibilité, avec d'autres possibilités incluses dans le projet, et le projet de loi est mort au feuilleton. Est-ce que le projet de loi est mort au feuilleton par absence de volonté ou par problème juridique à le faire acheminer, à le voir réaliser? C'est une chose.

Mais vous avez pris l'exemple de la commission ontarienne. J'ai des contacts réguliers avec ma collègue la présidente de la commission immobilière de l'Ontario, Mme Lilian Ma, et, dans le cadre souvent... on a des congrès communs au niveau canadien et québécois, là, elle nous visite, et... Eux, ils ont eu, à titre d'expérience, le traitement sur dossier jusqu'en 2007 pendant une période de 5 ans. Ils l'ont abandonné pour revenir à la formule contestée. Alors, il faudrait s'interroger sur l'à-propos d'aller sur une formule non contestée sur dossier.

M. Pigeon: Il faudrait aussi s'interroger comment ils l'ont fait, parce qu'éventuellement, là... Je comprends qu'il a pu y avoir une mauvaise expérience, mais, étant donné qu'on fait face à la situation que vous connaissez, qui est quand même délicate pour les citoyens, là, et, vous savez ce que c'est, on ne nage pas dans l'argent de ce temps-ci, et c'est peut-être difficile de penser qu'il y aurait beaucoup plus d'argent pour régler tout ça. J'essayais d'imaginer avec vous, puisqu'on en discute aujourd'hui, des moyens peut-être d'être plus efficaces. Parce que, si vous avez, je ne sais pas trop, 40 000 causes, 40 régisseurs, 1 000 causes par année, 200 jours, 5 causes par jour, ça veut dire qu'il faut que ça roule pas mal, là. J'essayais d'imaginer un peu, là, quelle sorte de travail c'était, comment ça fonctionne, et je me disais: Si, de toute façon... Le régisseur, il reçoit les gens pendant combien de temps? Une demi-heure, trois-quarts d'heure, une heure? Pas plus, il faut qu'il travaille, il faut qu'il rédige, il faut qu'il fasse du travail. Alors, peut-être qu'il y aurait moyen d'accélérer ça.

M. Harvey (Luc): Ça m'amène à vous préciser un peu... C'est peut-être intéressant pour vous de connaître comment fonctionne un régisseur. Peut-être que je peux prendre quelques minutes pour vous expliquer comment ça fonctionne.

M. Pigeon: Ça vaut la peine.

M. Harvey (Luc): Un régisseur à la Régie du logement siège cinq rôles par semaine, cinq demi-journées, et est en délibéré cinq demi-journées. Donc, cinq jours, cinq demi-journées d'audience, cinq demi-journées de rédaction, de sorte que théoriquement, à la fin de sa semaine, toutes ses décisions sont écrites. Il passe à une semaine puis il recommence à zéro. À Montréal, à Québec, à Gatineau, à Longueuil, les régisseurs ne font pas tous un rôle de recouvrement par semaine. Un rôle de recouvrement, pour nous, c'est un rôle de recouvrement de loyer pour du loyer impayé et de la résiliation de bail. Savez-vous combien on en met sur un rôle? On en met 35 causes, le matin. Ça dure trois heures, trois heures et quart. Les causes durent entre trois minutes et cinq minutes, ou huit minutes quand il y a une grosse contestation. Ça veut dire qu'une cause non contestée, le propriétaire entre, on le salue, on l'assermente, et il nous donne sa preuve d'expédition de la demande, sa preuve de signification, et on regarde son bail, et on lui pose la question: Est-ce que le loyer réclamé est payé puis est-ce que le loyer dû en date d'aujourd'hui est entièrement payé? Ça dure normalement cinq minutes quand ce n'est pas contesté. C'est ce genre de dossier que plusieurs d'entre vous souhaiteriez voir décidé sur dossier dans le cadre d'une procédure dite administrative.

J'ai résumé un petit peu tout à l'heure comment il pouvait y avoir certains empêchements, puis ce n'est pas que, moi, j'ai des empêchements, mais peuvent se poser certains problèmes. Nous, quand on fait une demande de recouvrement de loyer, quand on regarde une demande de recouvrement de loyer, le locataire vient... le propriétaire vient réclamer un mois de loyer. Supposons que... La loi nous dit tout d'abord qu'un propriétaire... qu'un locataire qui est en retard depuis plus de trois semaines dans le paiement de son loyer peut voir son bail résilié et être expulsé du logement. Alors, ça veut dire que, le 23^e jour du mois, si le loyer du mois d'octobre n'a pas été payé, il vient à la Régie du logement et réclame le loyer du mois d'octobre et demande la résiliation du bail, l'expulsion du locataire. Notre délai d'audience, parce que, nous, il faut quand même prendre le temps de prendre cette cause-là, de la regarder, de l'analyser, de la mettre sur un rôle et d'envoyer un avis d'audition aux parties et de les convoquer. Un fois que ça, c'est fait, la personne devrait normalement être convoquée vers la première semaine de novembre... c'est-à-dire, on est le 23... on est le 23 octobre, vers la première semaine de décembre. Donc, à ce moment-là, il a coché dans son formulaire qu'il demande également tous les loyers échus en date d'audition. Donc, le jour de l'audience, on va lui accorder octobre, s'il n'est pas payé, plus le mois de novembre puis possiblement le mois de décembre, si la cause est entendue le 3 décembre puis qu'il n'est pas payé. À ce moment-là, on a un retard de trois mois, on résilie le bail, on ordonne l'expulsion du locataire. Alors, si on faisait une procédure sur dossier, on ne serait pas en mesure, un, de savoir si le loyer, au moment où on traite la demande sur dossier, a été payé. Est-ce qu'on a payé tous les mois?

Supposons qu'on dépose, en octobre, une demande sur dossier, le greffier ou la personne responsable reçoit le dossier: Bon! Le loyer du mois d'octobre, il n'est pas payé. J'ai un affidavit, il n'est payé, je l'accorde. Mais est-ce que le loyer du mois de novembre a été payé? Si le loyer du mois de novembre a été payé puis qu'on n'en est pas informés, les règles d'imputation de paiement, au Code civil du Québec, font en sorte que le paiement du loyer de novembre doit être imputé sur le loyer antérieur, à moins qu'on ait indiqué qu'on voulait payer novembre. Donc, généralement ça voudrait dire qu'il n'y a plus de retard pour le mois d'octobre. Si j'entends la cause le 12 novembre, je n'ai plus de retard de trois semaines dans le paiement du loyer, je n'aurais donc pas le droit de résilier le bail. Comment je peux faire, sur une procédure sur dossier, pour savoir si les loyers ont été entièrement payés ou s'il y en a qui ont été payés depuis le dépôt de la demande? C'est un problème.

Ce n'est pas comme une procédure pénale de type contravention pour excès de vitesse, où on peut décider: On va contester ou on ne va pas contester. Si on ne va pas contester, on a un montant fixe à payer puis une amende, c'est réglé, alors que, nous, le dossier en demande judiciaire, il évolue de mois en mois. C'est là la difficulté.

M. Pigeon: Mais...

M. Harvey (Luc): Ce n'est pas une action sur compte, il faut bien se comprendre.

La Présidente (Mme Malavoy): Il y avait d'autres collègues qui veulent intervenir, mais, allez-y, je pense, pour terminer là-dessus, oui.

M. Pigeon: Donc, ce que je comprends, c'est que les dossiers, là, financiers, en quelque sorte, il y a toute une procédure, puis c'est relativement bref, vous parlez de minutes.

Mais les dossiers civils, X se plaint que, je ne sais pas, moi, qu'il y a des rats dans la cave puis que le propriétaire ne s'en est pas occupé, n'a pas fait venir l'exterminateur, j'imagine que ces dossiers-là, les dossiers civils, peuvent prendre beaucoup plus de temps?

M. Harvey (Luc): Absolument. J'aimerais juste, avant de terminer sur la première partie de votre question: l'ensemble du recouvrement de loyer, à la Régie du logement, ça prend 15 % du temps régisseur en audition. Pour entendre les 50 000 causes, 40... 60 000 causes... non, 40 000...

Une voix: 40.

● (16 h 40) ●

M. Harvey (Luc): 40 000 causes de recouvrement de loyer, ça prend 15 % du temps régisseur. Ils ont donc 85 % de leur temps où ils font du droit civil. Ça, c'est important à savoir.

Quand vous parlez de la cause plus complexe, là, on a un lexique, nous autres, des causes. Je vous ai mentionné dans ma présentation que, quand une cause est déposée à la Régie du logement, il y a un maître des rôles qui la regarde et qui l'analyse. Donc, quand c'est une cause où il y a une urgence... On a en fait cinq catégories de causes: la fixation et la révision, le non-paiement de loyer — on en a parlé — les causes générales, ce sont des demandes dont le litige ne met

pas en cause l'occupation du logement. Par exemple, un dommage-intérêts pour un bris, une diminution de loyer pour une serrure qui est manquante, chose qui est moins importante mais qui est quand même une cause à entendre éventuellement.

Les causes prioritaires sont relatives à la résiliation de bail pour un autre motif que pour le paiement de loyer: un trouble de voisinage, une chicane de voisins, des policiers qui interviennent 12 fois par semaine dans un logement.

Et il y a les causes urgentes qui sont celles où on demande l'expulsion du locataire à la cessation du bail ou une ordonnance d'exécution d'une partie quand sa santé et sa sécurité est en jeu. Ça, ça nous est souvent servi. J'ai allégué dans ma demande qu'il y a de la moisissure dans mon logement, ça devrait être une cause urgente. Est-ce que tous les motifs allégués en matière de moisissures sont des causes urgentes? Je ne le pense pas. Ça dépend de l'intensité. Il peut bien y avoir de la moisissure dans le coin d'une chambre sans que ce soit un problème généralisé qui mette en danger la santé et la sécurité. Et puis, moi, j'aimerais ça être capable de qualifier tous les dossier d'urgents pour pouvoir les entendre dans un 1,3 mois, mais c'est impossible compte tenu du nombre de demandes qu'on a. Et on priorise les causes urgentes et les causes de non-paiement de loyer.

Vous allez me demander pourquoi on priorise les causes de non-paiement de loyer. On n'a pas abordé cette question-là. Pourquoi... Les associations de locataires nous disent que, la loi, ce n'est pas vrai qu'elle nous oblige à entendre des causes de recouvrement de loyer prioritairement à toute autre cause. Au Code civil, il est prévu, comme je vous l'ai dit, qu'un retard de trois semaines dans le paiement du loyer, ça constitue un préjudice, puis il y a une présomption qui s'établit à l'effet qu'on doit résilier le bail. Le régisseur n'a même pas de discrétion là-dessus. Dès l'instant où il constate qu'il y a un retard de trois semaines, il est obligé de par la loi de résilier le bail et d'ordonner l'expulsion du locataire, d'une part.

Deuxièmement, dans notre système actuel, on a 1 300 000 unités de logement, 80 % des propriétaires au Québec sont des propriétaires dits bailleurs, c'est-à-dire que ce sont des propriétaires qui possèdent un immeuble de deux, de trois, de quatre logements. Ce n'est pas pour eux une entreprise commerciale, mais un à-côté, un moyen d'acquérir un fonds de retraite ou d'avoir un petit peu plus à la fin de ses jours. Alors, ce sont 80 % de gens qui ne sont pas des propriétaires institutionnels. Ces gens-là, à 99 % du temps — puis je mets 99 %, c'est peut-être 90 %, là — les immeubles sont hypothéqués, ils ont des paiements hypothécaires à effectuer. Or, s'ils ne sont pas en mesure de disposer de l'argent des loyers dans un délai de 60 jours, ils peuvent se voir contraints et recevoir de la part des institutions financières un avis de reprise en paiement de leur immeuble et perdre leur immeuble. Alors, ça veut dire que le législateur, dans sa grande sagesse, dont vous êtes, a décidé de prioriser ce type de dossier, et la Régie du logement ne peut pas faire autrement. Un petit propriétaire d'un duplex qui se verrait privé de ses loyers dans les deux logements constituant l'immeuble s'expose très sérieusement à perdre son immeuble en action hypothécaire, et ça, ce serait un drame.

La Présidente (Mme Malavoy): Alors, M. Harvey, je pense qu'on comprend bien vos explications. Il y a deux autres députés du côté ministériel qui voulaient se

prévaloir de leur temps de parole. Donc, M. le député de Maskinongé d'abord, vous m'aviez demandé la parole, et Rivière-du-Loup ensuite. Et ensuite je vous annonce que je décréterai une pause. Alors, ça va vous faire du bien, et à nous tous.

Transmission de demandes par Internet

M. Diamond: Merci, Mme la Présidente. M. Harvey, je salue les personnes qui vous accompagnent. Donc, dans les commentaires du Protecteur du citoyen, sous la recommandation de l'Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal: «de permettre aux propriétaires ou aux locataires d'inscrire une demande à la Régie du logement par Internet, incluant le paiement de ladite demande». Ça pourrait-il arriver?

M. Harvey (Luc): Ça va arriver, puis je l'espère. On est en train d'implanter un nouveau système informatique, et, soit dit en passant, à des coûts fort raisonnables, quand on... Vous avez entendu mon exposé sur ces questions de coût en matière informatique, là; il est heureux qu'on ait comme partenaires la Commission des lésions professionnelles et la CAI pour ce faire, mais c'est un petit aparté. Il faut que je leur passe le message et les remercier, soit dit en passant, d'être nos partenaires. Mais, ceci dit, il est dans les plans, à la fin de l'implantation de notre système informatique, de pouvoir permettre le dépôt d'une demande en ligne, avec le paiement des frais, il va sans dire, là, mais — je ne suis pas très techno — mais enfin il y a des questions de sécurisation, et tout ça, à faire, là. Mais c'est dans nos plans, M. Benoit, sauf erreur. Au terme de l'implantation, ça devrait être possible de déposer sur Internet?

M. Benoit (Jean-Yves): Oui, effectivement, mais ce qu'on veut faire, c'est bénéficier de la solution gouvernementale du dossier citoyen gouvernemental. Donc, lorsque le dossier citoyen gouvernemental sera à terme, avec une possibilité d'authentification du citoyen, ça va nous faciliter effectivement le déploiement chez nous de paiement en ligne et d'une authentification de la personne qui fait une demande en ligne. C'est évident que ces deux critères sont très importants pour que la demande puisse être traitée. D'une part, il faut qu'on soit sûrs que c'est la bonne personne qui dépose la demande au tribunal et, deuxièmement, il faut la solution de paiement en ligne. Donc, on s'arrime à cet égard-là avec le développement de la solution gouvernementale.

M. Diamond: Oui, merci.

La Présidente (Mme Malavoy): Poursuivez.

M. Diamond: Mais, s'ils peuvent s'inscrire... Tout à l'heure, vous avez parlé de coût. Est-ce que vous pouvez me dire un coût approximatif?

M. Harvey (Luc): Ah! actuellement, les frais pour déposer une demande, généralement, sont... Je vais vous donner le frais général, là, pour une demande de recouvrement de loyer, c'est 66 \$. On est à peu près trois fois en bas du marché de la Cour du Québec, qui, eux, sont à peu près trois fois plus importants que nous, au niveau des petites créances seulement, là. J'ai des données. Si je pouvais vous

donner les chiffres exacts au niveau de la Cour des petites créances... Je les ai. Mais c'est à peu près de l'ordre de trois fois ce que, nous, on paie chez nous.

Mais il ne faut pas... Là-dessus je suis toujours prudent, là. Les frais judiciaires, c'est une chose, mais, chez nous... C'est une question d'accessibilité à la justice, là. Il ne faut pas que nos frais... Je suis ne pas pour le... Je ne suis pas pour qu'on n'augmente pas les frais judiciaires, à la Régie du logement, mais je suis pour qu'on fasse attention pour ne pas menacer de ce fait l'accessibilité à la justice. Voici, à titre d'exemple... À la Cour des petites créances, là, le dépôt d'une demande de 0,01 \$ à 999,99 \$ par une personne physique, c'est 70 \$, mais ça peut aller jusqu'à 159 \$ lorsque c'est 7 000 \$, et, pour une personne morale, 207 \$. Puis, à la Cour des petites créances, en plus, ils ont ce qu'on appelle une demande reconventionnelle, c'est-à-dire qu'ils nient devoir ce qu'on leur réclame, puis ils disent: Non seulement je ne te le dois pas, mais c'est toi qui me dois 8 000 \$, ce qu'on appelle une demande reconventionnelle en droit. Chez nous, la demande reconventionnelle n'existe pas. Il faut qu'une personne qui est poursuivie, si elle entend poursuivre l'autre partie, qu'elle dépose, elle également, une demande.

Mais je ne voudrais pas que, par l'augmentation de nos frais judiciaires, on vienne compromettre l'accessibilité à la justice. Et là je parle des gens de classe moyenne, là, parce qu'il y a des gens, qui sont plus défavorisés, malheureusement, qui sont exemptés du paiement des frais judiciaires chez nous, mais il y a une partie de la population, là, ce que j'appelle, je n'aime pas l'expression, mais le tronc commun, là, ces gens-là paient des frais judiciaires, puis il ne faudrait pas les porter à un niveau tel que ça menace l'accessibilité à la justice, bien au contraire.

La Présidente (Mme Malavoy): On va devoir s'arrêter là. M. le député de Rivière-du-Loup, je vous garde en priorité pour la prochaine période. Et là je vous offre généreusement une pause de cinq minutes, à peu près, juste pour faire une petite transition. On revient donc dans quelques instants. Je suspends les travaux.

(Suspension de la séance à 16 h 48)

(Reprise à 16 h 56)

La Présidente (Mme Malavoy): Bien, alors, bonjour de nouveau. J'espère que cette pause a été salutaire. Et nous allons donc... Mais ça fait du bien ne serait-ce que de se lever. Et nous allons donc poursuivre. Nous avions terminé du côté ministériel.

Je reprends du côté de l'opposition officielle. M. le député de Bertrand, c'est vous qui reprenez?

M. Cousineau: Oui, merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Malavoy): Allez-y.

Nomination et mandat des régisseurs

M. Cousineau: M. Harvey, j'aimerais savoir — est-ce que vous fermez la porte en arrière? — j'aimerais savoir, M. le président, pour le bénéfice de nos auditeurs et des députés qui sont ici, un régisseur, c'est un mandat de cinq ans?

M. Harvey (Luc): Les régisseurs sont nommés, à mandat de cinq ans, par ordre en conseil.

M. Cousineau: Quel est le processus de nomination, s'il vous plaît?

M. Harvey (Luc): Je suis heureux que vous me posiez cette question-là, c'est assez populaire...

M. Cousineau: C'est important.

M. Harvey (Luc): ...que les processus de nomination de juges ces temps-ci. Voici. Depuis la réforme sur les tribunaux administratifs, en 1998, nous avons été, la Régie du logement, le TAQ, la Commission des lésions professionnelles et la CRT, la Commission des relations de travail, nous avons fait l'objet de la réforme de la justice administrative en 1998.

Cette réforme a fait en sorte qu'un processus de nomination a été établi. Le Conseil exécutif qui désire procéder à des nominations dans ces trois tribunaux doit dorénavant s'inspirer d'une liste qui est constituée à chaque trois années par chacun des quatre tribunaux. Ça veut dire concrètement que, quant à la Régie du logement — et j'ai fait l'exercice en janvier, l'année dernière — nous avons mandaté l'ENAP, l'École nationale d'administration publique, pour administrer le même test pour les quatre tribunaux, en avant-midi, un test écrit, des questions écrites, et nous ne sommes pas intervenus quant au fond, pour évaluer les capacités décisionnelles et les qualités qu'un juge devrait normalement posséder pour accéder à de telles fonctions. Alors, cet examen préparé par l'ENAP, en avant-midi.

Si l'examen est réussi, chacun des quatre tribunaux, en après-midi, dispense, via l'ENAP, un test de connaissances quant aux matières de nos juridictions propres. Alors, moi, j'avais un examen, qui a été préparé par l'ENAP avec notre collaboration, pour évaluer la connaissance des candidats quant à la juridiction de la Régie du logement.

Lorsque les deux examens sont réussis, tous ceux qui ont réussi ces deux examens sont passés en entrevue devant un comité que je préside. Et la loi prévoit que le président de la Régie du logement préside ce comité, membres du comité sont des représentants du Barreau et du public. Alors, nous avons, l'année dernière, passé, je pense, une cinquantaine de personnes en entrevue, pour finalement constituer une liste suite aux réussites aux deux examens écrits et de l'entrevue, liste qui a été retournée au Conseil exécutif.

Alors, si le gouvernement doit nommer des régisseurs à la Régie du logement ou dans les trois autres tribunaux, il doit nécessairement s'inspirer, obligatoirement, d'un des noms qui sont sur la liste. Alors, c'est une procédure qui est solide et qui, à mon point de vue, fait état d'une compétence objective pour l'ensemble des gens qui sont sur cette liste-là.

M. Cousineau: Donc, les gens qui se retrouvent sur la liste, ce sont des gens qui sont aptes.

M. Harvey (Luc): Absolument.

● (17 heures) ●

M. Cousineau: Après ça, ça devient une décision du gouvernement.

M. Harvey (Luc): C'est une décision qui ne revient pas au président de la Régie du logement, fort heureusement.

Registre des baux

M. Cousineau: Bon, bien vous répondez à ma question.

Maintenant, il y a des dossiers sur lesquels on a été interpellés. Et puis, sans vouloir prendre parti, quoique certains... beaucoup de députés du Parti québécois se sont déjà avancés là-dessus, toute la question du registre des baux. Moi, j'ai rencontré des groupes, il y a des gens qui sont pour, il y a des gens qui sont fermement contre. Sans, nous, prendre parti ici, là, j'aimerais vous entendre là-dessus, parce qu'il y a eu une pétition de quelques milliers de noms qui a été déposée à l'Assemblée nationale. Le ministre a entendu, a écouté des groupes sur ce point bien précis qu'est le registre des baux. J'aimerais vous entendre là-dessus, M. le président, parce que, suite à la pétition, je crois que le ministre vous a interpellé pour essayer d'amorcer une étude d'impact ou une étude économique concernant l'implantation d'un registre des baux. Est-ce que vous avez commencé un travail là-dessus? Est-ce que vous avez un plan de travail? Est-ce que vous avez un échéancier?

M. Harvey (Luc): C'est une question qui est délicate à répondre pour le président de la Régie du logement parce qu'il s'agit d'une décision qui relève du politique. Moi, je suis président d'un tribunal administratif, par conséquent je ne dois pas faire de politique. Par contre ce que je puis vous dire, c'est que, en tant que président, la loi prévoit que le ministre peut requérir du président de la Régie du logement des conseils relativement à l'application de la Loi sur la Régie du logement, au logement et à l'habitation, et d'office, d'initiative, je peux porter à l'attention du ministre des commentaires en regard de l'application de la loi du logement et de l'habitation.

À ce titre, je suis sollicité par les groupes de pression qui me font des représentations, en tant que président, je pense que c'est connu que l'APAGM, la CORPIQ, le RCLALQ, à l'occasion, annuellement, dans une démarche reconnue, viennent faire des représentations auprès du président de la Régie du logement, et je les rencontre généralement avec les membres du comité de direction qui sont à mes côtés.

Dans le cadre de ces discussions, la question du registre des baux s'est posée. Il est évident que... il faut savoir d'abord d'où ça vient. C'est qu'en vertu de la loi le propriétaire a l'obligation de déclarer, dans un nouveau bail, le loyer le plus bas payé au cours des 12 mois précédant le début du bail. C'est ce qu'on appelle dans notre jargon la section G du bail. Il arrive malheureusement que dans certains cas les propriétaires ne remplissent pas cette section-là, ou la remplissent et, heureusement exceptionnellement, font une fausse déclaration. Or, la loi prévoit que les locataires ont, dans de telles circonstances, des recours pour demander la révision du loyer qu'on a déterminé ensemble, si le loyer déterminé... le loyer actuel est nettement supérieur au loyer payé au cours des 12 mois précédant le début bail.

Or, de mémoire, et je vous le dis de mémoire, cette année, il y a eu seulement 185 recours — Me Laflamme? — sur ce type de question, c'est-à-dire des demandes de révision, nous, qu'on appelle l'article 1950 du Code civil. C'est très peu, compte tenu qu'il y a 1 300 000 locataires au Québec. Cependant, les associations de locataires, et peut-être à bon

droit, estiment que, si on avait un registre des baux où les propriétaires devraient obligatoirement inscrire tous les loyers, dans leurs baux qu'ils ont, actifs, là, ils seraient à même d'aller vérifier: Bien, est-ce que je me suis fait organiser ou non? puis demander la révision.

On va se comparer à l'Ontario, parce que ça arrive... vous m'avez ouvert la porte à me comparer à l'Ontario. La commission immobilière de l'Ontario avait un registre des baux de 1987 à 1998. La présidente m'a envoyé une lettre, en date du 28 juillet 2008, parce que, moi, je m'interrogeais sur cette question-là en tant que président de la Régie du logement, d'autant plus que la demande ne venait pas du ministre, la demande venait des gens qui me faisaient les représentations, pour me faire dire que ce registre des baux a été en application en Ontario jusqu'en 1998. Mais c'est un petit peu compliqué, quant à eux, parce qu'il... vous savez qu'ils n'ont pas de système de contrôle des loyers comme nous, là. Ils ont une... sans entrer dans le détail, ils augmentent, de l'IPC, les loyers chaque année, puis il y a une question de loyer maximal. Mais je n'entre pas plus là-dedans, là, mais il y avait quand même une certaine ambiguïté quant au loyer réellement payé et le loyer maximal qui était autorisé.

Mais, pour faire une histoire courte, on a laissé aller le registre, qui est devenu désuet en soi, et, en 2004, on s'est posé la question lors d'une modification législative: Est-ce qu'on ne devrait pas réintroduire le registre des baux, en Ontario? Et l'estimation qu'en faisait la commission immobilière de l'Ontario en 2004, pour simplement le constituer, ça représentait, en 2004, 35,5 millions de dollars et ça représentait des frais annuels de 10 millions pour le tenir à jour.

Alors, moi, je ne pose pas la question, mais je vous donne cette information pour vous dire que, dans le contexte budgétaire actuel, le gouvernement va sans doute se poser une question, au niveau financier, qu'est-ce que ça peut représenter. Moi, je fais des efforts au niveau de ma régie pour me débattre avec mon 18 millions puis éviter de dépenser 12 millions pour une système d'émission, est-ce que le gouvernement va aller jusque-là? Moi, je ne veux pas prendre la décision, ça ne me revient pas.

Je vais aller... je vais vous ajouter un élément de réflexion. Nous avons un système de contrôle, via la méthode de fixation de loyer, qui opère généralement relativement bien, ce qui ne veut pas dire que le système ne peut pas être bonifié. Je pense que l'instauration d'un tel registre viendrait ajouter un peu de rigidité dans la libre négociation des locataires et des propriétaires quant à la discussion qui entoure la détermination d'un loyer, et je m'arrête sur cette question.

M. Cousineau: D'accord. Bien, en fin de compte, j'ai posé la question parce que, là, vous... Bon. D'entrée de jeu, vous avez mentionné que vous vouliez pas faire de politique, puis c'est très sage.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Cousineau: Mais c'est très sage, ce n'est pas votre rôle, laissez ça aux autres.

M. Harvey (Luc): Disons que je vais...

M. Cousineau: Et puis c'est très sage. Puis vous avez dit que vous êtes ouvert à faire des recommandations ou à dire au ministre: Regarde...

M. Harvey (Luc): C'est mon devoir de le faire.

M. Cousineau: Mais, le ministre, puis je le cite ici, là: «J'ai demandé au président de la Régie du logement d'étudier la possibilité d'instaurer un tel registre et en évaluer les impacts et les coûts.» Bien, ma question, c'était: Est-ce que vous allez le faire? Est-ce que vous avez un échéancier? Est-ce que vous allez mettre un petit comité de travail là-dessus?

M. Harvey (Luc): Pour être honnête, c'est dans mes cartons, mais je n'ai rien de fait au moment où on se parle.

M. Cousineau: Non, je comprends, là. Regardez, je ne vous demande pas, là, si vous l'avez...

M. Harvey (Luc): Cette question mérite...

M. Cousineau: Est-ce que...

M. Harvey (Luc): Cette question mérite d'être analysée.

M. Cousineau: D'accord. Parce que c'est un peu une commande que le ministre vous donne, là, il ne vous demande pas deux, trois réflexions... Parce que c'est ce que vous me donnez comme réponse. Mais le ministre demande très bien... il vous donne très bien une commande ici, là, alors, ma question, c'est: Est-ce que vous allez mettre un petit groupe en place pour faire... puis pas uniquement faire une comparaison avec l'Ontario, parce que, l'Ontario, vous l'avez dit, ça s'est terminé en 1998, et puis, de 1987 à 1998... mais là on est 12 ans plus tard, puis là je ne prends pas parti, là, je me dis qu'il faut vider la question à un moment donné. Il y a des groupes qui sont en faveur, il y a des groupes qui sont contre. Vous avez un petit mandat qui vous a été confié, on vous demande juste votre échéancier.

M. Harvey (Luc): Je puis vous dire qu'à ce jour j'ai — et ce n'est pas un... c'est un secret de Polichinelle peut-être, enfin je ne l'ai peut-être jamais dit publiquement, parce que j'ai rarement l'occasion de m'exprimer en public — mais j'ai tenté une démarche, j'ai tenté une démarche auprès du ministère du Revenu, et c'était à la suggestion de votre collègue Mme Poirier, qui était la critique de l'opposition en matière d'habitation. Elle était venue me rencontrer comme porte-parole de l'opposition, parce qu'elle le fait également une fois par année, et elle m'avait posé la question: Est-ce qu'il ne serait pas possible, à même les documents de revenu annuel, d'essayer de mettre une petite case peut-être pour connaître le loyer? Et je vais vous dire franchement que, de ce côté-là, la porte est entièrement fermée, parce qu'au niveau du ministère du Revenu les données sont excessivement confidentielles, et ils sont très frileux, puis je peux les comprendre, d'après leur loi constituante, là, à rendre... à transmettre certaines de leurs données à d'autres organisations. Donc, ça veut dire, d'une part, les colliger et ensuite nous les transférer. Et il n'y a pas eu d'ouverture de ce côté-là, et c'était... Mais c'était une suggestion que m'avait faite Mme Poirier, et je suis allé jusqu'au bout, j'ai envisagé la possibilité, j'ai discuté avec la sous-ministre en titre à l'époque. Mais, de ce côté-là, il n'y a pas de possibilité, me dit-on.

M. Cousineau: Je peux comprendre le ministère du Revenu d'avoir donné cette réponse-là. Maintenant,

je comprends aussi la députée d'Hochelaga-Maisonneuve d'avoir apporté ce point de vue. Moi, aujourd'hui, en informatique, on sait qu'on peut avoir un fichier à part qui peut être accessible sans trahir les données vraiment personnelles qu'il y a.

M. Harvey (Luc): Le cloisonnement des données, comme on l'a fait avec nos données à la CLP.

M. Cousineau: C'est une réponse de fonctionnaire. Pas vous, là! Le ministère du Revenu vous a donné une réponse vraiment de fonctionnaire. Mais il y a sûrement moyen d'avoir un fichier parallèle qui permet d'avoir ces données-là. Ceci dit, je vais passer les questions à mes confrères, mais je vais revenir sur l'autre bloc.

● (17 h 10) ●

La Présidente (Mme Malavoy): D'accord. Je vous indique simplement qu'il reste sept minutes à ce bloc-ci, sept minutes. Et, après, le dernier bloc sera un petit peu restreint, étant donné qu'on a pris un petit peu de temps. Mais donc, M. le député de Berthier.

Réduction des délais d'audience (suite)

M. Villeneuve: Merci, Mme la Présidente. Alors, bonjour, mesdames, bonjour, messieurs.

Écoutez, vous dire que, oui, on a rencontré la Protectrice du citoyen, et le rapport qu'ils nous ont remis, rapport d'analyse, si je peux appeler ça comme ça, est très critique par rapport à la Régie du logement. Vous devez vous en douter un petit peu, il est très critique. Et tantôt mon collègue, donc, faisait état notamment qu'il y avait des grandes faiblesses au niveau de la performance et au niveau de la transparence. Peut-être qu'on aura la chance d'y revenir, mais, de toute façon, la commission pourra éventuellement faire des recommandations. Mais vous dire qu'effectivement je pense qu'il y a un gros travail à faire pour justement s'assurer que, lorsqu'on reçoit un rapport comme celui-ci, qu'on soit capables de bien le comprendre, donc, au niveau de transparence puis au niveau des indicateurs de performance, qu'on vienne étoffer finalement ces indicateurs-là, qu'on vienne les expliciter davantage. Mais je n'irai pas plus loin là-dessus.

Moi, je veux vous amener sur le délai moyen. En 2009, les feuilles qu'on vous a remises tantôt, là, ça fait que finalement vous avez des comparables avec l'Ontario, mais pas... celles-ci, donc on vous les a fournies tantôt. Peut-être vous amener à la page, la deuxième... la première page, en bas, on parle d'un délai moyen, en 2009, d'environ neuf mois. Neuf mois, et c'est bien sûr que c'est préjudiciable, ça peut être... pas ça peut, c'est assurément préjudiciable autant pour le locataire que pour le locateur d'avoir des délais aussi longs, hein? Un délai moyen de neuf mois, c'est quand même énorme. Et, là-dessus, je vous dirais que, et je fais miens les propos tenus par les gens qu'on a reçus, donc, au niveau du Protecteur du citoyen, qui nous disent que ce sont des délais totalement inacceptables et qu'il doit y avoir un sérieux, mais un sérieux coup de barre dans ce dossier-là, à ce niveau-là. Bon, mais on verra.

Je sais aussi que vous avez eu d'ailleurs... il y a déjà eu des propositions, pas des propositions, des recommandations à savoir de procéder à l'amélioration, finalement, au niveau

du traitement des plaintes. Et d'ailleurs on nous dit ici: «Le Protecteur du citoyen doute que cette mesure temporaire...» On parle... «Dans son rapport 2007-2008, le Protecteur du citoyen saluait la décision du gouvernement d'attribuer temporairement plus de postes de régisseur, mais il indiquait: "Le Protecteur du citoyen doute que cette mesure temporaire suffise à répondre adéquatement à l'ensemble des demandes, dont le volume demeure très important."»

Moi, je veux vous entendre: Qu'est-ce que vous comptez faire pour abaisser? D'abord, est-ce que vous avez les outils? Est-ce que vous avez les moyens? Est-ce que vous avez tout ce qu'il faut finalement pour relever ce défi-là? Puis tantôt vous parliez du système informatique; l'informatique, bien sûr, mais ce n'est pas magique, là, ça ne règle pas tout, on s'entend. Mais quelles sont les actions que vous comptez faire pour justement abaisser ce délai-là qui, je pense, en tout cas pour ma part, moi, je considère ça totalement inacceptable, qu'est-ce que vous comptez faire pour abaisser et... Vous savez, on n'est pas là pour... ce n'est pas un tribunal d'inquisition, nous, on veut savoir: Comment on pourrait faire pour justement venir faire en sorte que vous, hein, les gens de la régie, ayez les moyens, ayez les outils pour finalement vous acquitter de votre tâche encore mieux?

La Présidente (Mme Malavoy): M. Harvey, on vous écoute là-dessus.

M. Harvey (Luc): Absolument. Vous savez, lorsqu'on parle de délais, tout est relatif. Vous avez reçu, dans un communiqué de presse, hier, je pense que c'est de l'APAGM, ou du ACAIQ — pardon, je m'excuse — un communiqué dans lequel il était dit qu'on veut revenir à 1999-2000, où toutes les causes de droit civil étaient entendues dans un délai de trois mois à la Régie du logement. Je vais vous donner une explication. C'est que, dans le rapport annuel 1999-2000 et 2000-2001, on n'éclairait pas les causes de droit civil, on prenait l'ensemble des causes de civil et on faisait un délai moyen; ça, ça incluait les causes urgentes, les causes prioritaires, les causes civiles générales, ça incluait tout type de cause.

Si je fais le même exercice aujourd'hui — je l'ai demandé hier justement — si je fais le même exercice aujourd'hui et que je n'éclaire pas les causes urgentes, prioritaires et civiles générales, mais que je les traite dans un seul bloc, savez-vous quel est mon délai moyen d'audience? Quatre mois. Pourquoi? À type d'exemple, j'entends tout le recouvrement de loyer dans un délai de trois mois, et ça constitue 60 % de mon volume, ou 50 % de mon volume. Alors, mathématiquement, si je fais l'ensemble de toutes ces causes-là dans le délai moyen, j'arrive à quatre mois sur un délai global moyen.

Donc, il faut faire attention quand on parle de délai, là, si la Régie du logement est moins bonne parce qu'elle fait un travail consciencieux puis qu'elle détaille davantage ses rapports annuels de gestion pour dire qu'en civil général on est à 17,3 mois, moi, je ne le pense pas. Parce que, quand on arrive à un 17,3 mois comme dans le rapport annuel — c'est bien le chiffre, Diane? — de cette année, ça veut dire qu'on a mis l'accent sur des causes qui traînaient depuis plus de deux ans. Or, quand j'additionne le délai moyen entre le dépôt de la demande puis le délai où elle était entendue, bien, comme c'est des longs et voire des années, bien j'ai

nécessairement un délai moyen de 17 mois. Mais je vais vous donner, à titre d'exemple, que, le lendemain, au 30 avril de la même année, mon délai en civil général était passé...

Mme Mayrand (Diane): Le 30 avril.

M. Harvey (Luc): ...le 30 avril, était passé à 16 mois. Je m'excuse, ça, c'est septembre. À 14... je m'excuse, non, ça c'est septembre, Diane. Je m'excuse, je vais vous donner le chiffre exact. Je pense qu'il était passé à 15 mois. Pourquoi? C'est que, dans le dernier mois, j'en avais entendu très peu des longues, donc j'entendais des... Vous savez, ce serait très facile pour nous autres, à la veille d'un dépôt d'un rapport, soit aux crédits ou soit devant une commission parlementaire, d'arriver avec des bons chiffres. Savez-vous ce que j'aurais juste à faire? J'aurais juste à entendre, au cours des trois derniers mois, des demandes qui ont été déposées récemment. Je baisserais mon délai moyen d'à peu près la moitié. Mais je ne le ferai pas, parce qu'on ne fait que pelleter en avant les problèmes. Ce que vous avez... Et, quand vous me dites que mon rapport annuel — je le prends un petit peu personnel — ne détient pas vraiment l'information qui vous permette de comparer tout ça, bien je suis un peu surpris, parce que ça vous donne vraiment l'idée de quelle est la situation au 31 mars 2009... 2010 à la Régie du logement. Et les tableaux sont solides, et notre reddition de comptes est faite solidement, puis, mes chiffres, je peux les défendre n'importe quand. Alors, je ne vous cache pas la vérité, parce que je vous dis que je suis rendu à 17,3 mois.

La Présidente (Mme Malavoy): Rapidement parce que, là, vous embarquez un peu... M. le député, comme vous embarquez un peu sur l'autre bloc, qui déjà est écourté, je vous demanderais de poser une question brève...

M. Villeneuve: Rapidement. On va... Oui.

La Présidente (Mme Malavoy): ...et, si possible, avec une réponse brève.

M. Villeneuve: On va être très clairs, parce qu'on l'a entendu plusieurs fois aujourd'hui, et je veux que ce soit clair, on ne remet pas en doute l'honnêteté des gens qui ont fait ce rapport-là.

Une voix: ...

M. Villeneuve: Non, non, mais ça fait plusieurs fois que vous le dites, et ça, ça vient, moi aussi, me titiller un petit peu. Que dites-vous que quand le Protecteur du citoyen vous recommande que soit modifié le cadre légal de la Régie du logement en matière de causes relatives au non-paiement du loyer afin d'y introduire une procédure différente permettant de libérer la disponibilité des régisseurs en cette matière et d'entendre l'ensemble des demandes dans un délai raisonnable? Qu'est-ce que vous dites de cette mesure-là et...

M. Harvey (Luc): Je dis que c'est l'opinion de la Protectrice du citoyen, et c'est son opinion. Je dis, quant à moi, que c'est une décision du législateur et qu'il ne m'appartient pas d'en décider. Ce qui ne veut pas dire que je ne peux pas faire de recommandations dans un sens ou dans l'autre. Mais je ne pense pas que je vais faire ces recommandations devant vous aujourd'hui. Tel n'est pas le

mandat de la commission. Je pense que, quand je vous ai précisé, tout à l'heure, que le temps régisseur global — et c'était une question de M. Cousineau — pour entendre l'ensemble des causes de recouvrement de loyer était 15 % du temps, bien ça veut dire qu'en bout de ligne ça n'occupe pas tellement de temps de régisseur. Dans 15 % du temps, c'est sûr que, s'ils n'avaient pas les ententes, ils pourraient entendre d'autres causes civiles, c'est sûr. Mais on ne pense pas que c'est une panacée que de régler le problème entièrement de cette façon-là. Ça peut être une piste de solution, et c'est l'opinion... Et d'ailleurs, si vous lisez le rapport annuel de la Protectrice du citoyen 2007-2008, j'y avais mis des commentaires personnels, qu'elle a d'ailleurs reproduits dans son rapport, dans lequel je disais que j'étais ouvert à la discussion et que, dans la limite du mandat qui est le mien, sous réserve de la fonction que j'occupe, je pourrai m'associer à toute démarche législative si telle est la volonté gouvernementale.

La Présidente (Mme Malavoy): Merci, M. Harvey. Donc, on entame la dernière période, si je peux dire. Maintenant, les blocs vont être écourtés. Du côté ministériel, ce sera environ 15 minutes, et à peu près, peut-être, 14 du côté de l'opposition. Donc, ciblez bien vos questions pour rentabiliser le temps qu'il nous reste. M. le député de Rivière-du-Loup, vous étiez en attente tout à l'heure. Je recommencerais par vous.

Bureaux en région

M. D'Amour: Je peux poser une question. Peut-être laisser un peu l'aspect avant... Parce que je ne veux pas qu'on termine sans qu'on parle un peu des régions et sans qu'on parle de régionalisation des services. Moi, je suis un député d'un comté de région, Rivière-du-Loup. Je me souviens, il y a quelques années, la régie, dans un souci de rationalisation, avait quand même coupé passablement chez nous. Je pense que ce qu'il reste, c'est un demi-poste. En tout cas, c'est très certainement avant vous. Moi, je veux vous entendre là-dessus. On fait allusion tantôt au nombre de bureaux que vous avez au Québec. Est-ce que ces bureaux-là sont là pour rester? Je ne veux pas vous faire sourire à outrance, là, mais je veux être rassuré.

M. Harvey (Luc): C'est parce que j'ai un souvenir particulier. Je venais d'entrer en fonction, le 8 janvier 2008, et on a une nouvelle dans la presse à l'effet que la Régie du logement ferme le bureau de Rivière-du-Loup. Alors, à mon grand étonnement... Je suis président, je dis: Il me semble que je n'ai jamais décidé de fermer le bureau, et, je pense, c'est la première fois que j'ai fait émettre un communiqué de presse, pour dire qu'il n'était pas question qu'on ferme le bureau de Rivière-du-Loup.

● (17 h 20) ●

M. D'Amour: Mais j'oserais tout de même vous dire, M. Harvey, que, bien avant 2008, les coupures avaient déjà été faites, puis, le bureau de Rivière-du-Loup, si vous allez voir ce qu'il en reste, il n'en reste que très... que très peu de chose. Ceci dit, moi, je veux savoir, là, au niveau de la régionalisation de vos services au Québec, à travers le budget que vous avez, est-ce que les régions peuvent être rassurées à l'effet que les services qu'elles ont, elles vont les maintenir?

M. Harvey (Luc): Au moment où on se parle, il n'est pas de mon intention de fermer quelque bureau et point

de service sur tout le territoire du Québec. Et je vais vous rappeler que, dans notre rapport annuel de gestion, le taux d'ouverture de nos bureaux est à 99 % du temps. 99,8 %, c'est encore mieux, presque 100 %. On ne ferme pas de bureaux, il est toujours ouvert. On a une disponibilité. Cependant, il faut bien être conscient que, quand je remplace quatre personnes sur 10, bien, si j'avais — puis ça, ça m'est antérieur. Je ne sais pas combien il y avait de personnes qui travaillaient au bureau de Rivière-du-Loup à l'époque, mais, s'il y en avait trois, si on a perdu des postes et des ETC du fait de l'attrition à quatre sur 10, bien il est possible qu'on ait coupé des postes dans le bureau. Mais je pense que ce qui est important, c'est de demeurer ouverts puis avoir une personne qui... Et inquiétez-vous pas, pour avoir maintenu un taux d'ouverture à 99,8 %, ça veut dire en plus que, pendant les vacances de ces employés-là, ils sont remplacés par des gens qui partent de Québec ou de Montréal pour remplacer et tenir les bureaux ouverts.

M. D'Amour: Ça a été dit tout à l'heure combien vous avez de bureaux au Québec?

M. Harvey (Luc): 26 bureaux, trois points de service.

M. D'Amour: O.K.

M. Harvey (Luc): Alors, je vous rassure là-dessus.

M. D'Amour: Mais, quand vous dites «au moment où on se parle», j'espère qu'il s'agit là d'un horizon, «dans le moment où on se parle», que c'est un horizon de quelques années.

M. Harvey (Luc): Bien, écoutez, si, dans 10 ans, il me reste 35 employés, je ne pourrai pas vous garantir qu'on va garder tous les bureaux ouverts, mais, regarde, on va espérer que ça va se stabiliser à un moment donné. Non, sérieusement, là, je pense que... on est victime du taux de rétention, ça, vous le comprenez, mais on essaie de compenser dans des endroits où il y a deux ou trois employés, puis, bon, bien, pour essayer de dire: On va en garder un ouvert. Bon, voilà, c'est ce qu'on fait. On fait une gymnastique assez intéressante.

M. D'Amour: Ce que je vous demande, M. Harvey, c'est de protéger les régions dans les décisions que vous prendrez.

M. Harvey (Luc): C'est l'intention du président de la Régie du logement de le faire.

M. D'Amour: Merci.

La Présidente (Mme Malavoy): Ça va, M. le député de Rivière-du-Loup?

M. D'Amour: Ça va.

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député de Montmagny-L'Islet.

Déclaration de forclusion

M. Morin: Merci, Mme la Présidente. L'Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal, et

même la Protectrice du citoyen, là, nous dit: «Que soit modifiée la Loi sur la Régie du logement pour donner explicitement aux régisseurs le pouvoir de déclarer la forclusion pour les citoyens qui abusent des procédures.»

M. Harvey (Luc): Qu'est-ce que c'est que cette forclusion?

M. Morin: Oui, oui, puis est-ce que vous êtes d'accord avec cette recommandation-là, ou la recommanderiez-vous au ministre?

M. Harvey (Luc): C'est déjà recommandé, et le ministre a même annoncé, il y a quelques jours, son intention de déposer un projet de loi pour régler cette question-là. C'est quoi, la question de la forclusion? Ça nous est souvent posé, c'est peut-être l'occasion pour moi de vous expliquer en détail ce que c'est.

La Présidente (Mme Malavoy): Oui, allez-y. Je pense que ça peut être éclairant.

M. Harvey (Luc): Lorsqu'un propriétaire obtient, par exemple... C'est l'exemple que je vais prendre, mais ça peut également arriver, mais plus exceptionnellement, du côté des locataires, là. Lorsqu'un propriétaire obtient une décision en résiliation de bail, expulsion du locataire pour non-paiement de loyer, la décision est normalement exécutoire dans les 30 jours si c'est en bas de trois mois d'impayés; si c'est plus de trois mois, c'est dans les 10 jours.

Or, il existe un recours dans la Loi sur la Régie du logement, comme dans le Code de procédure civile pour les tribunaux civils... Par exemple, une personne qui aurait été dans l'impossibilité physique, pour cause de maladie, de se présenter à l'audience peut présenter, sur réception de la décision, une demande en rétractation, voire annuler la décision, pour faire valoir son point de vue devant le tribunal. Or, il arrive... et l'effet de la rétractation, c'est de suspendre l'exécution de la décision. Donc, le propriétaire ne peut pas aller à la Cour du Québec pour obtenir un bref d'expulsion s'il y a une rétractation dans le décor. Alors, il ne peut pas exécuter sa décision. Conséquemment, bien ça nous oblige à faire une nouvelle audience, et souvent, malheureusement, la personne qui a présenté la demande de rétractation ne se présente pas. Alors, le régisseur, constatant l'absence, rejette la demande de rétractation, redonne effet à la première décision, et le processus du délai d'exécution continue à courir.

Il arrive encore que le même locataire revienne et dépose une deuxième demande de rétractation. Alors, ce genre d'abus, heureusement, il a été un peu réglé du fait du type de décisions rendues par les régisseurs de la Régie du logement, c'est qu'au fil des ans les régisseurs disaient, suite à une deuxième rétractation, disaient: Voici. On rejette la demande, mais on déclare le locataire forclos. Puis là je dis «locataire», mais ça pourrait être une situation où un locataire a une décision en sa faveur, puis le propriétaire ne l'exécute pas, non plus, là. Ça arrive aussi. Mais c'est plus exceptionnel. C'est surtout en recouvrement de loyer qu'on voit ça. Alors, ça veut dire que les régisseurs disaient: On rejette la demande de rétractation et on déclare forclos le locataire de déposer toute autre demande de rétractation sans l'autorisation du président de la Régie du logement ou de la personne qu'il désigne à cet effet. Ça nous permis, pendant huit ans, de régler tous nos problèmes. Et, 98 % du temps, on n'avait plus de problème avec ça.

Cependant, un jour, il y a un propriétaire qui a décidé, de bon droit, de... c'est-à-dire un locataire, de contester devant la Cour supérieure sa décision, et la Cour supérieure est venue nous dire, et c'est l'arrêt Ngo, décision qui a été rendue par la Cour supérieure, la juge Nantel, qui est venue nous dire: Bien, c'est bien beau, à la Régie du logement, vous aviez trouvé un bon petit moyen, mais, malgré votre bonne foi, vous n'aviez pas le pouvoir de le faire dans votre loi habitante. Il faudrait que votre législateur vous donne ce pouvoir.

Alors, c'est ça, la forclusion. Alors, c'est d'obtenir du législateur une modification législative nous donnant le pouvoir de gérer ce genre d'abus de procédure.

La Présidente (Mme Malavoy): Voulez-vous poursuivre?

Représentation des parties

M. Morin: Oui, peut-être un autre petit point de la même association: «De modifier les règles applicables ou qualités requises pour les inscriptions à la Régie du logement, également pour la représentation à la Régie du logement, ce qui permettrait la présence d'un gestionnaire.»

J'ai déjà entendu ça dans les années 2003...

M. Harvey (Luc): Ça a été souvent soulevé devant nous. Traditionnellement, à la Régie du logement, on était assez — j'ose... là, j'essaie de trouver une expression française correcte — assez larges sur les gens qui venaient déposer des demandes puis qui venaient faire la petite preuve en recouvrement de loyer, résiliation de bail. Mais on s'est fait rappeler à l'ordre par la Cour du Québec dans des décisions célèbres, l'arrêt Guerrero et l'arrêt Tour Stanley. Et on venu nous dire: Attention, au Québec, devant un tribunal civil, ceux qui doivent et peuvent représenter des gens, tant au niveau du dépôt des demandes que de la représentation, c'est le Barreau du Québec. Alors là, on ne parle plus de la Loi sur la Régie du logement, on parle de l'article 128 de la Loi sur le Barreau. On touche à quelque chose de plus gros et de plus important. Il faudrait, si le souhait de cette association-là est d'aller dans ce sens-là, qu'ils fassent des représentations pour faire modifier la Loi sur le Barreau, et je pense que c'est une grosse bouchée, là, parce que le Barreau du Québec est l'organisme qui veille à la protection des justiciables en matière de représentation devant les tribunaux. Il y a certaines exceptions, entre autres les tribunaux de relations de travail, par exemple, où la partie syndicale peut représenter directement sans avocat, sans être membre du Barreau, certains de leurs membres. Mais, quant à nous, on est obligés d'aller avec la loi, et jusqu'à présent on l'interprète.

Il y a quelques petites exceptions, le président ou l'officier principal d'une compagnie peut représenter, peut déposer une demande.

Une voix: Un dirigeant.

M. Harvey (Luc): Un dirigeant. Il faut alors se demander... Mais ce à quoi pense l'association de l'APAGM, c'est une représentation par des mandataires gestionnaires. Me Laflamme, quelque chose à ajouter?

La Présidente (Mme Malavoy): M. Laflamme.

M. Laflamme (Daniel): Et que c'est non à titre gratuit, ça, c'est important. On peut se faire...

La Présidente (Mme Malavoy): Pardon?

M. Laflamme (Daniel): On peut se faire représenter devant notre tribunal par un mandataire, mais à titre gratuit. Lorsqu'on parle de cas d'APAGM, ce n'est pas le cas, là. Ce n'est pas des gens qui agissent à titre gratuit, n'est-ce pas?

M. Harvey (Luc): Ce sont des gestionnaires.

M. Laflamme (Daniel): Ce sont des gestionnaires.

La Présidente (Mme Malavoy): Est-ce que ça répond à votre question? De votre côté, il reste encore du temps. Ça va pour...

M. Morin: ...

La Présidente (Mme Malavoy): Oui, allez-y.

M. Morin: Juste pour compréhension, c'est vers la fin de votre présentation, là, je devais être ailleurs, mais je voudrais juste comprendre: nouveau système de mission, ça veut dire quoi? Expliquez-moi ça brièvement, là, juste pour compréhension.

M. Harvey (Luc): Vous n'êtes pas le seul. Même dans nos communiqués avec notre personnel, quand, la première fois, j'ai émis un communiqué à l'effet qu'on aurait un nouveau système de mission, ils ont dit: C'est quoi, le nouveau... C'est un système informatique.

M. Morin: Merci.

La Présidente (Mme Malavoy): Voilà, ça règle cette partie d'échange. Oui, je comprends que vous terminez là. Oui?

Une voix: Oui.

La Présidente (Mme Malavoy): Alors, je reviens donc à l'opposition officielle, et M. le député de Masson.

Réalisation du mandat avec un effectif réduit

M. Tremblay: Bien, merci beaucoup, Mme la Présidente. Moi aussi, merci beaucoup de vous être déplacés. Écoutez, tout d'abord, je vais revenir sur ce que M. le député de Charlesbourg mentionnait tantôt, que présentement vous avez de l'effectif qui est... que vous pouvez atteindre des cibles. Ça, il ne faut pas oublier qu'ils en ont quatre de plus, ça fait qu'ils vont tomber à 32.

Ma question est un petit peu sur votre personnel et sur vos employés. Si vous regardez présentement au niveau, là, le taux d'absentéisme de vos employés, vous êtes à 7,2 %, quand la moyenne du Québec, qui est à, pour les employés de la fonction publique, est environ à 4,8 %. Puis, au niveau des employés qui utilisent les programmes d'aide aux employés, le fabuleux PAÉ, vous êtes à 14 %, tandis que la moyenne de la fonction publique est environ à 10 %. Donc,

j'aimerais savoir un petit peu: Qu'est-ce que vous allez faire pour essayer d'améliorer la situation de ce côté-là et pour... Peut-être, vous allez me donner une raison.

Et ma deuxième question va revenir un petit peu dans le même sens que mon collègue de Charlesbourg, tantôt, quand il parlait au niveau des emplois. Si on regardait selon votre rapport, vous mentionnez que d'ici 2012 il va y avoir 25,7 % des employés qui vont partir à la retraite, de vos employés. Ça fait que j'ai fait des petits calculs de mathématiques, puis, en 2012, vous allez vous ramasser, avec le principe de quatre sur 10, vous allez vous ramasser à 170 employés. Ça, c'est vraiment arrondi, on peut même dire un petit peu plus bas que ça. Et la question à savoir... parce que 2012, c'est dans un avenir très rapproché — moi, j'appelle ça rapproché, en tant que gestionnaire de l'État — je voudrais savoir un petit peu votre façon... Qu'est-ce que vous allez faire? Qu'est-ce que vous prévoyez pour être capable... Parce que, là, vous me dites aujourd'hui, vous êtes capables d'arriver, mais c'est assez serré. Et là, si vous me dites qu'en 2012 vous allez avoir 30 employés de moins, je voudrais savoir vraiment qu'est-ce que vous allez faire concrètement pour vous assurer de donner service comme mon collègue — pas M. Cousineau, là, j'ai nommé son nom — mon collègue a si bien mentionné tantôt, le député de Bertrand, pour s'assurer que nos citoyens aient la chance d'avoir des services de... des bons services. Je voudrais vous entendre là-dessus.

M. Harvey (Luc): Si je comprends bien votre question, vous voulez vraiment m'aider?

M. Tremblay: Je veux...

● (17 h 30) ●

M. Harvey (Luc): Vous savez, tout à l'heure, je vous ai expliqué, dans mon allocution, qu'est-ce qui était le défi le plus important à la Régie du logement actuellement, c'est que, quand on remplace à quatre sur 10 les gens qui s'en vont à la retraite, c'est de demander à ceux qui restent de faire plus et de changer ce qu'ils font pour faire d'autres choses. Il faut constamment s'adapter. Vous savez, quand tu as une business où il y a 10 000 personnes, il en part 50, ce n'est pas si mal, mais, quand tu en as 200 puis il en part 10, ça, ça fait mal, parce que ça veut dire que, dans la même unité, on doit demander à ceux qui restent de faire le même travail et de travailler encore plus fort et différemment.

M. Tremblay: ...ma question, parce que... versus le temps qu'il nous reste, est-ce que vous croyez être capables de vous adapter? Je pense que ma question est plus dans ce sens-là. Puis l'autre question aussi que je vous ai posée au début.

M. Harvey (Luc): À date, on a réussi.

M. Tremblay: À date, vous réussissez.

M. Harvey (Luc): À date, on réussit puis...

M. Tremblay: Est-ce que vous croyez qu'en 2012, à 170 dans votre personnel, est-ce que vous croyez que c'est une possibilité? Puis croyez-vous être capables de vous...

M. Harvey (Luc): Écoutez, ça, c'est une prévision. Si la tendance se maintient, comme on dit, c'est la prévision. Peut-être, il y aura des changements d'orientation au niveau

gouvernemental, peut-être, on peut espérer autre chose, mais, dans le contexte actuel, je pense qu'il faut être réaliste et dire: C'est là qu'on s'en va.

Je vais probablement être capable de récupérer certains postes. On regarde actuellement une nouvelle façon de faire. Par exemple, au niveau de l'expédition des avis et de l'expédition des décisions. Vous savez, je pense qu'il n'est pas normal, en 2010, qu'une personne plie des décisions et les mette encore dans des enveloppes manuellement, or c'est ce qui se fait chez nous actuellement. Et on a dans notre plan stratégique un objectif de moderniser et de faire différemment, entre autres, l'envoi des avis et des décisions. On pense que... Puis vous pouvez vous imaginer, chez nous, quel volume ça représente, là: on a 45 000 décisions par année, mais on a 72 000 avis d'audition à envoyer deux, trois ou quatre fois, là; alors, c'est un volume, là. Alors...

M. Tremblay: Si je comprends...

M. Harvey (Luc): Donc, on se concentre, nous autres, sur des activités à valeur ajoutée. C'est ça qu'on espère qu'on va être capable de faire. Et l'implantation de notre nouveau système informatique devrait nous permettre des gains à ce niveau-là.

La Présidente (Mme Malavoy): Vous aviez une deuxième question, M. le député?

M. Tremblay: Oui, juste terminer celle-là. Ça veut dire, si je comprends bien, pour l'instant, vous êtes capables de vous accommoder; si ça se rend à 170, ça pourrait être une autre paire de manches, et là vous nous...

M. Harvey (Luc): Ça peut être une autre paire de manches; vous avez parfaitement raison.

Taux d'absentéisme

M. Tremblay: Puis la deuxième question que je vous ai posée, rapidement — parce que mon collègue veut vraiment poser une autre question — sur le 4.8 puis au niveau des maladies.

M. Harvey (Luc): Le 6.8, il est en baisse; on est à 6.8, et on était à 7.2. Mais je pense que c'est attribuable au fait qu'on demande de plus en plus de choses à notre personnel, puis on n'est pas nombreux. Puis le personnel est âgé, chez nous, c'est ça. C'est ce qui fait, quand je vous expliquais dans mon exposé, dès le départ, que la Régie du logement a eu un taux de rétention de ses employés pratiquement hors normes au gouvernement. Actuellement, il y a des gens qui partent, ils ont 30 ans de service, puis ils les ont pris à la Régie du logement, ils ont été 30 ans à la Régie du logement, alors on est d'autant plus vulnérables quand arrive la norme de remplacement du quatre sur 10. Ça veut dire que tous ceux qui partent sont... Puis ils vont partir parce qu'ils sont très âgés, ils sont dans la fonction publique depuis au-delà de 20 ans; on est particulièrement affectés. Alors que, dans une récente organisation où tu as des jeunes de 35, 40 ans, bien ils ne sont pas affectés par le taux de remplacement de quatre sur 10.

M. Tremblay: Merci.

M. Harvey (Luc): Merci.

La Présidente (Mme Malavoy): C'est parfait. M. le député de Blainville, vous prenez le relais.

Contenu du prochain rapport annuel de gestion

M. Rathé: Merci, Mme la Présidente. Je voulais revenir rapidement parce que tantôt on a effleuré tellement le sujet rapidement, puis je ne voulais pas laisser une fausse impression, M. le président. Dans le sens que ce qu'on... je pense que ce qu'on tentait de dire tantôt, c'est qu'effectivement, là, les tableaux, les statistiques, tout est là qui nous démontre bien, là, la progression dans les années, s'il y a eu des améliorations, s'il y a des lacunes, s'il y a des choses à améliorer. Je pense que ce qu'on voudrait voir davantage, c'est plus d'explications en fonction de ça.

Parce que vous avez raison de dire: Mais là, mais regardez mes tableaux, mes chiffres sont là; ce qui serait intéressant de voir, par exemple, si on voit dans un tableau: Tiens, il y a une amélioration de ce côté-là; par contre, ici, il y a une lacune, ce serait intéressant verbalement de dire: Bien, voici les raisons qui font qu'on s'est amélioré, voici les raisons qui font qu'on a une faiblesse, puis voici surtout comment on pense la compenser et la mettre en lien avec la demande de service.

C'est dans ce sens-là que, quand mon collègue, je pense, de Bertrand vous disait: Bien, ça manque un peu d'explications, et ça pourrait peut-être... vous voyez, aujourd'hui, je pense que beaucoup de nos questions ont porté justement: Expliquez-nous donc ce chiffre-là; dites-nous donc pourquoi telle chose. Je pense que, quand on parle d'explications davantage...

Je vous donne un autre exemple. Par exemple, vous nous dites — et je ne mets pas ça en doute, là — vous dites, là, et vous nous avez bien démontré, dans la commission — parce que là il n'y avait pas juste un chiffre — vous nous avez dit: Écoutez, on est allés aux achats regroupés, ça coûtait tant d'argent, telle chose. Si je n'avais pas eu l'explication, je n'aurais pas compris ça, là. Vous comprenez ce que je veux dire? Mais ce qui m'intéresserait, entre autres, de savoir, vous nous dites: On va apporter un système informatique. Qu'est-ce que ça va venir changer? C'est quoi, les effets positifs? Est-ce que ça va donner plus de temps à quelqu'un? Est-ce que ce temps-là va permettre de faire autre chose? Alors, quand on vous dit «transparence», c'est dans ce sens-là, parce qu'on veut que ce soit plus... en tout cas, plus clair pour nous, on comprend mieux, puis peut-être qu'à ce moment-là on aura des discussions qui vont porter sur d'autres sujets.

M. Harvey (Luc): Non seulement j'en prends bonne note, mais j'en prends l'engagement. Je vous assure qu'on aura davantage de détails de cette nature-là, d'explications verbatims en rapport à nos tableaux dans le prochain rapport annuel de gestion. J'en prends l'engagement solennel devant vous. J'espère que ce ne sera pas en deçà de vos espérances, mais je vais faire un effort certain pour que vous compreniez davantage. Et je le prends très positif, soyez assuré, là, c'est...

M. Rathé: C'est tout pour moi, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Malavoy): M. le député de Bertrand.

M. Cousineau: Merci, Mme la Présidente. Alors, vous voyez, M. le président, que j'ai de bons avocats!

Des voix: Ha, ha, ha!

Sondage sur les attentes des citoyens

M. Cousineau: Vous avez il y a quelques mois procédé à un sondage pour mesurer les attentes des citoyens. Et puis, si on revient au rapport annuel, on ne voit pas le lien entre ce que les citoyens ont répondu dans le sondage versus les grands objectifs du rapport annuel. Il n'y a pas de note là-dessus. Nulle part on dit: Bien, ce grand objectif dans le rapport annuel, ou cette tangente dans le rapport annuel, bien là, ça, ça vient d'une suggestion des citoyens lorsque nous les avons sondés. Alors, ça aussi, ça peut être une lacune, là.

Une voix: Je demanderais à Mme Mayrand pour cette...

La Présidente (Mme Malavoy): Très certainement. Mme Mayrand.

Mme Mayrand (Diane): Oui. Alors, juste pour vous informer, au niveau des attentes des usagers, ce que le sondage Léger Marketing a établi, c'est qu'en moyenne le délai d'attente jugé raisonnable entre le moment de la demande et le moment de l'audience était de cinq semaines chez les propriétaires et de 21 semaines chez les locataires; que les... en moyenne également, chez les propriétaires et les locataires, le délai d'attente raisonnable est inférieur au délai perçu, donc 20 semaines chez les propriétaires et 66 semaines chez les locataires. Les attentes des usagers n'ont pas été satisfaites en partie sur le plan des délais pour obtenir le service. C'est pour ça qu'on s'est inspirés des cibles raisonnables dans notre nouveau plan stratégique et qu'on s'est mis des cibles de réduction de trois... si vous voyez, là, au niveau du plan stratégique, on va de 3 %, de 4 %, dépendamment des délais, là. Mais vous avez les cibles à atteindre. Et déjà, cette année, on a fait le calcul ce matin, on avait atteint les cibles en matière de réduction de délais en fonction des cibles réalistes qu'on s'est données dans le plan stratégique 2009-2014.

M. Harvey (Luc): Mais on ne l'avait pas écrit dans notre rapport.

Mme Mayrand (Diane): Oui, ça, c'est un fait.

La Présidente (Mme Malavoy): On sent que les progrès se font instantanément!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Mayrand (Diane): Si vous me permettez, ce que l'enquête nous a également permis de dégager, c'est des pistes d'amélioration qui étaient souhaitées par la clientèle, mais vraiment au niveau des attentes de la clientèle, donc l'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider la clientèle; l'apparence des installations, des équipements, des supports visuels et du site Web, c'était une des attentes de la clientèle; le sentiment d'être traité avec justice; la capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude, et à respecter ses engagements, ça, on a des politiques d'écoute, on a de l'observation qui est faite du côté de l'information chez nos préposés; du côté du tribunal, Me Harvey

a parlé du comité qualité cohérence également qui a été mis sur pied chez nous; et la facilité d'accès aux services.

Alors, toutes ces pistes d'amélioration qui ont été jugées souhaitables par le citoyen ont été prises en compte dans notre plan stratégique. Et également, au niveau de l'accessibilité, j'ajouterais, pour les personnes handicapées, également, quand on refait nos installations, parce que nos installations ont besoin de petits remontants, alors on y va graduellement, mais on prend en compte également, là, l'accessibilité pour les personnes handicapées.

M. Cousineau: Oui, bien, voyez-vous...

La Présidente (Mme Malavoy): ...allez-y.

M. Cousineau: Oui. Bien, voyez-vous, madame, c'est une force d'avoir fait ce sondage-là puis d'avoir sondé les citoyens puis d'avoir demandé... d'avoir cerné leurs attentes; ça aurait été aussi une force de le noter dans le rapport en disant: Bien, voici, cet objectif-là, ce constat-là, ça vient de nos citoyens. Seulement qu'une note.

Déclaration de services aux citoyens

L'autre petit point avant de laisser le dernier mot à mon confrère, c'est concernant l'obligation, l'exigence légale de produire une déclaration de services de citoyens. D'accord? Cette déclaration-là, si on a bien compris, elle a évolué puis elle a... il y a eu trois moutures. D'accord?

M. Harvey (Luc): ...trois moutures, et il y en aura une nouvelle qui va être déposée incessamment, on travaille dessus actuellement.

M. Cousineau: D'accord. Maintenant, quels sont les grands changements, là? Qu'est-ce qui a amené... Quels sont les grands changements? Que c'est qui a été laissé de côté puis qu'on a ajouté?

M. Harvey (Luc): Écoutez, Jean-Yves... M. Benoit peut-être nous... Il a travaillé le dossier, alors on va le...
● (17 h 40) ●

M. Benoit (Jean-Yves): Essentiellement, on a fait une modification parce qu'on a ajusté le processus de traitement des plaintes, et il fallait refléter dans la déclaration de services les modifications qu'on a implantées dans le traitement des plaintes. C'est essentiellement la modification qui a été faite dans la déclaration de services. On n'a pas touché aux cibles. Donc, c'est pour ça qu'on a fait les mises à jour. Par contre, la prochaine déclaration de services, qui devrait... on devrait la déposer d'ici Noël, va cependant refléter nos engagements du plan stratégique. Donc, pour cette mouture-là, il va vraiment y avoir, à ce moment-là, des changements dans les cibles.

Une voix: ...

M. Benoit (Jean-Yves): Et des normes de service, mais en lien avec les engagements qu'on a pris dans le plan stratégique.

M. Cousineau: Lorsque vous faites une déclaration comme ça, là, bon, en décembre, est-ce qu'il y a un addendum pour dire que pour atteindre les cibles, bien

on a besoin de telle, telle, telle exigence ou telle... Est-ce qu'il y a des précisions là-dessus?

M. Benoit (Jean-Yves): Non, pas dans la déclaration de services. La déclaration de services, c'est vraiment essentiellement: Voici ce que vous pouvez vous attendre comme prestation de services de la part de la Régie du logement, et, dans certains cas, il y a des normes qui sont présentées. Donc, on n'a pas, dans la déclaration de services, des explications sur... Et c'est un document public qui est déposé. Il est vraiment public, il est déposé dans l'Internet.

La Présidente (Mme Malavoy): Je vous remercie. Il resterait le temps pour une brève question et une brève réponse.

Taux de réponse téléphonique

M. Villeneuve: Merci, Mme la Présidente. Je vais être bref. À la page 23 de votre document de votre présentation, vous dites: En termes de résultats, le taux de réponse téléphonique est passé de 70 % en 2007-2008 à 92,3 % en 2009-2010. Et vous indiquez un peu plus haut, les deux picots plus haut, là, un peu les raisons. Est-ce que ce sont les seules raisons qui font en sorte qu'on a atteint cet objectif-là ou s'il y aurait eu une coupure en quelque part qui aurait permis d'atteindre cet objectif-là?

M. Harvey (Luc): Il n'y a pas eu de coupure, bien au contraire. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a centralisé en 2008. En janvier 2008, on a mis un coordonnateur central à Montréal qui, lui, en temps réel, voit les préposés, ils sont branchés, ils ne sont pas branchés, ils sont à quel endroit. Qui plus est, dans notre déclaration de services aux citoyens, on avait comme objectif que les gens soient répons dans un délai de 20 minutes au comptoir. Alors, ce que, moi, j'ai donné comme indication, puis ça, je ne l'ai peut-être pas dit dans mon rapport, là, c'est dire: Regardez. Aux heures de grande écoute ou de grand appel, le matin de bonne heure, puis le midi, puis l'entrée après le dîner, au lieu d'aller répondre immédiatement aux gens qui se présentent devant vous, branchez-vous sur les écouteurs et répondez à des appels téléphoniques. Et ça, ça a fait en sorte qu'on est passés de 74,3 % une année à 92,3 cette année.

M. Villeneuve: Donc, vous me confirmez officiellement qu'il y a eu... Vous répondez toujours à toutes les plaintes téléphoniques?

M. Harvey (Luc): Bien, c'est-à-dire, il y a des journées où on a 100 %, mais il y a des journées on est à 93 % ou 90 %.

M. Villeneuve: Par rapport à avant, là.

M. Harvey (Luc): Par rapport au nombre d'appels qui rentrent. Parce que, ça, ils sont cumulés de journée en journée, là. À chaque jour, nous, on dit, par exemple, il y a eu 1 340 appels; aujourd'hui, on a répondu à 1 300; on en a échappé 40, on a répondu à 97 %. Mais le cumul de tout ça fait en sorte qu'on a répondu, dans l'année, en termes d'appels téléphoniques, à 92,3 %.

M. Villeneuve: Donc, on peut toujours faire des plaintes par téléphone, c'est ça que je comprends.

M. Harvey (Luc): Pardon?

M. Villeneuve: On peut toujours faire des plaintes par téléphone, c'est ce que je comprends.

M. Harvey (Luc): Non. Ce sont des demandes d'information.

M. Villeneuve: Ah! D'accord.

M. Harvey (Luc): Les plaintes ne se font plus par téléphone à la Régie du logement.

M. Villeneuve: Ah! Voilà.

M. Harvey (Luc): On était la seule organisation où il y avait des plaintes téléphoniques, une ligne dédiée à ça. Ils se sont rendus compte, dans cette ligne dédiée, que ceux qui avaient le numéro de téléphone, 80 % de ceux qui appelaient, c'était pour avoir de l'information, c'était plus rapide.

M. Villeneuve: Donc, le résultat net, ici, il provient en grande partie par le fait que les plaintes ne se font plus au téléphone. Est-ce que c'est ça que je comprends?

M. Harvey (Luc): C'est... Non, non, non. C'était une ligne, ça, c'est un élément à part dont je vous parle, là. Mais, grosso modo, c'est du fait de la centralisation à Montréal, d'une coordination, et de dire aux gens, à nos gens partout en région... parce que le service le permet maintenant. Il fut un temps où on ne pouvait pas se brancher, embarquer sur les lignes. Puis d'autant plus que, là, on va avoir un nouveau système téléphonique plus performant, qu'on implante d'ici le 1er décembre, qui va nous permettre encore d'être plus... de se brancher plus facilement en région. Alors, ça, on le doit. Et, quand je vous parle du temps de remplacement quatre sur 10, vous allez dire que je me répète, là, bien c'est un autre exemple. C'est qu'il y a des gens dans nos bureaux qui ne faisaient que du service à la clientèle au comptoir qui aujourd'hui, en plus, font du service téléphonique.

Remarques finales

La Présidente (Mme Malavoy): Voilà. Bien, écoutez, il faudrait terminer là les échanges. Vous pouvez rester avec nous, M. Harvey, de même que les gens qui vous accompagnent. Nous passons aux remarques finales, et ensuite on suspendra les travaux. Donc, du côté de l'opposition officielle, je dois commencer par vous, M. le député de Bertrand, pour des remarques finales d'une durée maximale de 7 min 30 s, mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser tout le temps. C'est libre à vous.

M. Claude Cousineau

M. Cousineau: Non, ça sera plus court que ça, Mme la Présidente. Merci. Bien, vous comprendrez, M. le président puis les gens, messieurs mesdames de la régie, que, nous, on doit répondre à ce que les citoyens attendent d'un organisme. On doit faire en sorte de prendre en considération l'ensemble des plaintes et puis d'essayer de vous questionner à savoir comment est-ce que... excusez-moi... Alors, on doit prendre en considération ce que les citoyens,

les citoyennes nous disent. Puis, en tant que parlementaires, c'est important, parce que ça fait une dizaine d'années qu'on ne vous avait pas reçu en audition. On avait un paquet de questionnements. On a un rapport de la Protectrice du citoyen qui nous mentionne que les délais sont inacceptables présentement à la Régie du logement, qu'il y a de l'amélioration à apporter, qu'il y a peut-être un questionnement sur la performance, alors on devait de vous questionner sur ces... Et puis, il y a différents dossiers, aussi, qui portent à interrogation. On a parlé de registre des baux, on a parlé des délais, on a parlé des régisseurs. Alors, on se devait, nous, de poser ces question-là. Il reste encore quelques questions qu'on pourrait peut-être, à un moment donné, là, si on veut avoir des réponses un peu plus précises, prendre contact avec vous, mais il ne reste pas moins que la population exige des parlementaires qu'ils fassent ce devoir auprès des organismes pour qu'on puisse questionner puis avoir les réponses que les gens se demandent.

Alors, pour moi, moi, j'ai trouvé l'exercice intéressant. Puis, comme a dit mes confrères... Comme a dit mon confrère tantôt, nullement il a été question de faire des attaques contre votre performance. Mais c'est des explications qu'on voulait, supplémentaires, pour bien nous éclairer. Alors, dans ce sens-là, écoutez, moi, je suis content de l'exercice aujourd'hui. Mais il ne reste pas moins que ce que je décède, moi, en tant que député responsable du dossier de l'habitation au Québec pour l'opposition officielle puis, entre autres, de la Régie du logement, ce que je décède, c'est qu'il y a énormément de travail à faire.

Il y a beaucoup trop de délais. Les gens se posent des questions: Comment se fait-il? Écoutez, il y a des cas pathétiques. Comment se fait-il que ça prend deux, trois, voire même quatre ans? Mais là, les cas de trois, quatre ans, vous les avez possiblement réglés. Mais il ne reste pas moins qu'il y a des cas qui traînent, et puis qu'il faut vraiment prendre tous les moyens nécessaires pour être capables d'arriver dans une situation où on va satisfaire tout le monde, les propriétaires et les locataires.

Puis, vous savez, il y a quelques endroits où vous ne m'avez pas tellement convaincu, dans le sens que vous me dites que le plan stratégique 2009-2013, bien on va y parvenir, on a placé des cibles, on va y parvenir, à la condition qu'il ne nous arrive pas de pépins au niveau du personnel, au niveau des régisseurs, etc. Bien là, on a un problème, là, parce qu'on a un organisme important, paragouvernemental, qui aurait besoin d'avoir de l'oxygène au niveau du personnel, et puis il va y avoir des décisions à prendre.

Puis il va falloir, à un moment donné, M. le président, que vous mettiez votre poing sur la table pour dire: Bien, écoutez, là, nous, on veut atteindre ces objectifs-là, c'est notre plan stratégique 2009-2013, ça nous prend des moyens et ça va nous prendre du sang neuf aussi. Parce qu'il y a les régisseurs qui vont partir à leur retraite, d'accord? Vous allez engager de nouveaux régisseurs, probablement. Mais ça va être peut-être des verts, comme on dit, donc il y a une période d'adaptation. Et puis, entre le moment où les régisseurs partent à la retraite et puis le moment où les autres sont formés, où vous êtes allés faire le plein des autres régisseurs, bien il peut y avoir un flottement, il y a des gens qui vont faire des heures supplémentaires, possibilité d'erreurs.

Alors, tout ça, là, il faut prendre ça en considération. Puis, moi, je... Écoutez, c'est le service aux citoyens. Il faut donner un service optimum aux citoyens. Puis c'est pour ça, aujourd'hui, qu'on voulait vous questionner là-dessus.

D'accord? Mais on n'est pas tout à fait convaincus, en tout cas de ce côté-ci, que vous avez tous les moyens nécessaires pour y parvenir, d'accord? Mais, nous, on vous lance un message, là. On est là pour vous aider. On est là pour vous aider. Alors, s'il manque de moyens, vous nous le dites, on va cogner à la bonne porte. Merci.

La Présidente (Mme Malavoy): Je vous remercie. Je passe au député de Rivière-du-Loup pour les remarques finales.

M. Jean D'Amour

M. D'Amour: Merci, Mme la Présidente. Alors, à travers les valeurs qui nous sont communes, je me permettrai de parler de mission citoyenne, de préoccupations citoyennes ou de proximité avec les citoyens. Je vais vous dire, M. Harvey, que nous aimons beaucoup votre attitude d'ouverture. Je retiens votre message à l'effet que dans les prochains rapports les informations seront encore plus pointues de façon à mieux aiguiller comme gouvernement. Et mes collègues de l'opposition aussi sont sans doute satisfaits de ça.

Ce que, moi, je décède, c'est ce souci de partenariat, vous et nous. Vous avez dit à plus d'une reprise que vous n'étiez pas politique. Nous, nous le sommes. Alors, on se complète bien. Et c'est ainsi qu'on élabore à travers un travail de partenaires. Alors, dans cette démarche-là qui nous préoccupe, hein, dans la mission qui est la vôtre, qui est la nôtre aussi, bien on va s'aider. Et c'est à se parler que les solutions viennent.

● (17 h 50) ●

Moi, j'ai retenu beaucoup, nous avons retenu beaucoup de vos messages aujourd'hui. On est très sensibles à cette préoccupation-là de bien desservir, mais encore faut-il avoir les ressources nécessaires. Il y a tout un contexte financier duquel on doit tenir compte, mais on a cette mission-là ensemble de trouver des solutions aux différents problèmes. Ce n'est certainement pas la dernière occasion qu'on a de se parler. On va se parler encore. Ce sera toujours avec grand plaisir que nous allons vous recevoir. Je tiens à vous remercier au nom de mon groupe, à vous remercier de l'ouverture. On sent beaucoup de dynamisme de votre part aussi, et ça, c'est très important pour nous pour la suite des événements. Alors, merci beaucoup, au nom de nous tous, et au plaisir de vous revoir.

La Présidente (Mme Malavoy): C'est à moi maintenant de conclure également en vous remerciant, M. Harvey, Mme Mayrand, M. Laflamme, M. Benoit. Merci d'être venus nous voir. Et puis, je suspends les travaux parce que nous nous transformons dans quelques instants en séance de travail pour faire un petit peu le point sur cet après-midi. Merci encore.

(Fin de la séance à 17 h 51)