ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Commission de l'aménagement du territoire

Rapport

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

Procès-verbal de la séance du 28 octobre 2010

et

Recommandations

Dépôt à l'Assemblée nationale :
n° 420-20110920

QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

SÉANCE DU JEUDI 28 OCTOBRE 2010 1
ORGANISATION DES TRAVAUX 1
REMARQUES PRÉLIMINAIRES 2
AUDITION 2
Régie du logement 2
REMARQUES FINALES 2

ANNEXES

I. Ordre du jour
II. Procès-verbaux des séances de travail du 28 octobre 2010
Procès-verbal du comité directeur du 16 février 2011
III. Rapport

Séance du jeudi 28 octobre 2010

Mandat : Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie du logement (Décision de la Commission le 4 juin 2010)

Membres présents :

M^me^ Malavoy (Taillon), présidente
M. Morin (Montmagny-L'Islet), vice-président

M. D'Amour (Rivière-du-Loup)
M. Diamond (Maskinongé)
M. Pigeon (Charlesbourg)
M. Ratthé (Blainville)
M. Tremblay (Masson)
M. Villeneuve (Berthier)

Autre député présent :

M. Cousineau (Bertrand), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation

Témoin :

Régie du logement :
- M^e^ Luc Harvey, président
- M. Jean-Yves Benoît, directeur des services organisationels
- M^me^ Diane Mayrand, directrice générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence
- M^e^ Daniel Laflamme, vice-président

La Commission se réunit à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine de l'hôtel du Parlement.

À 15 h 03, M^me^ Malavoy (Taillon) déclare la séance ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

M^me^ la présidente donne lecture du mandat de la Commission.

M[me] la secrétaire informe la Commission qu'il n'y a pas de remplacement.

Il est convenu de permettre à M. Cousineau (Bertrand) de participer à la séance.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

M. Morin (Montmagny-L'Islet) et M. Cousineau (Bertrand) font des remarques préliminaires.

AUDITION

Régie du logement

À 15 h 11, la Commission entend l'exposé de la Régie du logement.

Il est convenu de permettre à M. Harvey de poursuivre son exposé au-delà du temps prévu.

S'ensuit un échange entre la Commission et les représentants de l'organisme.

À 16 h 56, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 8 minutes.

L'échange se poursuit.

REMARQUES FINALES

M. Cousineau (Bertrand) et M. Morin (Montmagny-L'Islet) font des remarques finales.

À 17 h 50, M[me] la présidente lève la séance et la Commission suspend ses travaux quelques instants avant de se réunir en séance de travail.

La secrétaire de la Commission,

Louisette Cameron

La présidente de la Commission,

Marie Malavoy

LC/mg

Québec, le 28 octobre 2010

ANNEXE I

Ordre du jour

ASSEMBLÉE NATIONALE
QUÉBEC

COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

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

Le jeudi 28 octobre 2010

Salle Louis-Hippolyte-La Fontaine

ORDRE DU JOUR

15 h 00	RÉGIE DU LOGEMENT		
	Représentée par :	M[e]	Luc Harvey, président
		M[e]	Daniel Laflamme, vice-président
		M[me]	Diane Mayrand, directrice générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence
18 h 00	***Suspension***		

LC/mg

Québec, le 21 octobre 2010

ANNEXE II

Procès-verbaux des séances de travail et du comité directeur

ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Commission de l'aménagement du territoire

Procès-verbal

de la séance de travail du 28 octobre 2010

Informer les membres et préparer l'audition dans le cadre de l'examen des orientations, des activités et de la gestion la Régie du logement

QUÉBEC

Séance de travail du jeudi 28 octobre 2010

Mandat : Informer les membres et préparer l'audition dans le cadre de l'examen des orientations, des activités et de la gestion la Régie du logement (Décision de la Commission le 4 juin 2010)

Membres présents :

M[me] Malavoy (Taillon), présidente
M. Morin (Montmagny-L'Islet), vice-président

M. D'Amour (Rivière-du-Loup)
M. Diamond (Maskinongé)
M. Pigeon (Charlesbourg)
M. Ratthé (Blainville)
M. Tremblay (Masson)
M. Villeneuve (Berthier)

Autre député présent :

M. Cousineau (Bertrand), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation

Autres personnes présentes :

M[me] Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen
M. Claude Dussault, vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers
M. Stéphane Touchette, délégué de la protectrice du citoyen, responsable du secteur Régie du logement
M. Simon Blouin, agent de recherche, Service de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale
M. Cyril Malouet, recherchiste, Service de recherche du Parti québécois

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 19, M[me] Malavoy (Taillon) déclare la séance ouverte.

Il est convenu de permettre à MM. Cousineau (Bertrand) et Malouet de participer à la séance.

ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de la séance

   M[me] la présidente donne lecture du mandat de la Commission.

2. Objet de la séance et lecture de l'ordre du jour

   M[me] la présidente rappelle l'objet de la séance et présente l'ordre du jour (annexe I).

3. Explication du déroulement de l'audition

   M[me] la présidente informe les membres que l'audition sera d'une durée de trois heures et sera répartie de la façon suivante :

   - une période de 15 minutes pour les remarques préliminaires partagée également entre le groupe parlementaire formant le gouvernement et les députés de l'opposition;
   - une période de 30 minutes pour l'exposé de l'organisme suivi d'une période d'échange de 2 heures partagée également entre le groupe parlementaire formant le gouvernement et les députés de l'opposition;
   - une période de 15 minutes pour les remarques finales partagée également entre le groupe parlementaire formant le gouvernement et les députés de l'opposition.

4. Séance d'information par la Protectrice du citoyen

   M[me] la présidente remercie la Protectrice du citoyen pour sa participation à la séance de travail.

   À 11 h 23, la Commission entend l'exposé de la Protectrice du citoyen.

   S'ensuit un échange entre la Commission et les représentants de l'organisme.

5. Présentation du document de soutien du Service de la recherche de l'Assemblée nationale

   M. Blouin présente le document de soutien.

S'ensuit un échange avec les membres de la Commission.

À 12 h 51, M^me^ la présidente lève la séance et la Commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures, où elle procédera à l'audition de la Régie du logement.

La secrétaire de la Commission,

Louisette Cameron

La présidente de la Commission,

Marie Malavoy

LC/mg

Québec, le 28 octobre 2010

ANNEXE I

Ordre du jour

ASSEMBLÉE NATIONALE
QUÉBEC

COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Séance de travail
Préparer l'audition de la Régie du logement

Le jeudi 28 octobre 2010 à 11 heures (après les affaires courantes)

Salle Louis-Hippolyte-La Fontaine

ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de la séance
2. Objet de la séance et lecture de l'ordre du jour
3. Séance d'information par la Protectrice du citoyen, M^me^ Raymonde Saint-Germain

   Accompagnée par :
   - M. Claude Dussault, vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers
   - M. Stéphane Touchette, délégué de la protectrice du citoyen, responsable du secteur *Régie du logement* au Protecteur du citoyen
4. Explication du déroulement de l'audition
5. Présentation du document de soutien du service de recherche de l'Assemblée
6. Levée de la séance

LC/mg

Québec, le 21 octobre 2010

ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Commission de l'aménagement du territoire

Procès-verbal

de la séance de travail du 28 octobre 2010

Statuer sur les observations, conclusions et recommandations à la suite de l'audition dans le cadre de l'examen des orientations, des activités et de la gestion la Régie du logement

QUÉBEC

Séance de travail du mercredi 28 octobre 2010

Mandat : Statuer sur les observations, conclusions et recommandations à la suite de l'audition dans le cadre de l'examen des orientations, des activités et de la gestion la Régie du logement (Décision de la Commission le 4 juin 2009)

Membres présents :

M[me] Malavoy (Taillon), présidente
M. Morin (Montmagny-L'Islet), vice-président

M. D'Amour (Rivière-du-Loup)
M. Diamond (Maskinongé)
M. Pigeon (Charlesbourg)
M. Ratthé (Blainville)
M. Tremblay (Masson)
M. Villeneuve (Berthier)

Autre député présent :

M. Cousineau (Bertrand), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation

Autre personne présente :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Service de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale
M. Cyril Malouet, recherchiste, Service de recherche du Parti québécois

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine de l'hôtel du Parlement.

À 18 heures, M[me] Malavoy (Taillon) déclare la séance ouverte.

Il est convenu de permettre à MM. Cousineau (Bertrand) et Malouet de participer à la séance.

1. Ouverture de la séance

M[me] la présidente donne lecture du mandat de la Commission.

2. Statuer sur les observations, conclusions et recommandations à la suite de l'audition dans le cadre de l'examen des orientations, des activités et de la gestion la Régie du logement

Une discussion s'engage.

Il est convenu notamment de recommander que la Régie du logement :

- ✓ fasse une vérification des solutions de nature tant administrative que législative pour une plus grande efficacité, dont la possibilité d'un réaménagement des tâches au sein de l'organisme ;
- ✓ suite à cette vérification, produise un plan d'amélioration dans un horizon raisonnable auprès de la Commission;
- ✓ produise des rapports sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan d'amélioration;
- ✓ soit plus transparente et plus explicite dans ses futurs rapports annuels de gestion.

Les membres de la Commission conviennent de procéder à un suivi plus serré auprès de l'organisme. La Régie du logement pourrait donc faire l'objet de nouveau d'un mandat de surveillance en 2013.

Il est convenu que ces observations, conclusions et recommandations feront partie du rapport que la Commission déposera. La rédaction de ce rapport sera confiée à M. Blouin ainsi qu'au comité directeur. Il sera ensuite soumis aux membres de la Commission pour approbation.

À 18 h 22, M[me] la présidente lève la séance et la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

Louisette Cameron

La présidente de la Commission,

Marie Malavoy

LC/mg

Québec, le 28 octobre 2010

ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Commission de l'aménagement du territoire

Procès-verbal

de la réunion du comité directeur du 16 février 2011

Statuer sur le rapport de la Commission suite à l'audition de la Régie du logement

Réunion du mercredi 16 février 2011

Mandat : Statuer sur le rapport de la Commission suite à l'audition de la Régie du logement

Membres présents :

M[me] Malavoy (Taillon), présidente
M. Morin (Montmagny-L'Islet), vice-président

M[me] Louisette Cameron, secrétaire de la Commission

Autre député présent :

M. Claude Cousineau (Bertrand), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation

Autre personne présente :

M. Simon Blouin, agent de recherche, Service de la recherche, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

---

Le comité directeur se réunit à 12 h 07, à la salle RC.171 de l'hôtel du Parlement.

Une discussion s'engage sur le rapport faisant suite à l'audition de la Régie du logement.

M. Cousineau (Bertrand) fait état d'une lettre du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'occupation du territoire, en date du 6 octobre 2010, en réponse à une pétition d'un regroupement de locataires, et adressée au leader du gouvernement. Relativement au contenu de cette lettre, M. Cousineau propose d'ajouter une recommandation, conformément à la demande du ministre auprès du Président de la Régie du logement, afin qu'une étude soit faite sur les impacts de l'implantation d'un registre des baux.

La discussion se poursuit.

Le document dans son ensemble convient au comité directeur. Cependant, il est convenu d'apporter les modifications suivantes à la section « Conclusion et recommandations » :

1. Que la section « Conclusion et recommandations » soit divisée en deux sections distinctes;
2. Que la nouvelle section concernant les recommandations soit mise en gras et numérotée afin de la mettre plus en évidence;
3. Qu'à la deuxième recommandation, la formulation « d'ici le 1er octobre 2011 » soit remplacée par « d'ici la fin de l'année 2011 »;
4. Que les deuxième et troisième recommandations soient regroupées;
5. Que soit ajoutée une nouvelle recommandation relativement à une étude d'impact concernant l'implantation d'un registre des baux.

Il est convenu qu'une dernière version du rapport soit acheminée aux membres du comité directeur pour validation au cours de la journée. Le jeudi 17 février, le rapport final sera ensuite transmis aux membres de la Commission qui auront, s'il y a lieu, jusqu'au lundi 21 février à 12 heures pour transmettre leurs commentaires au comité directeur.

La réunion est levée à 12 h 27.

La secrétaire de la Commission,

Louisette Cameron

La présidente de la Commission,

Marie Malavoy

Le vice-président de la Commission,

Norbert Morin

LC/mg

Québec, le 16 février 2011

ANNEXE III

Rapport

ASSEMBLÉE NATIONALE
QUÉBEC

Place aux citoyens

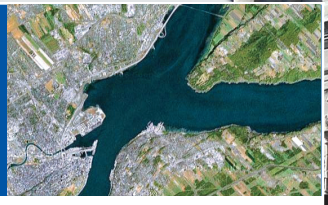
Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie du logement

Mandat de surveillance d'organisme

RAPPORT

SEPTEMBRE 2011

COMMISSION DE
L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE



assnat.qc.ca

ASSEMBLÉE NATIONALE
QUÉBEC

Place aux citoyens

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

Mandat de surveillance d'organisme

RAPPORT

SEPTEMBRE 2011

COMMISSION DE
L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

assnat.qc.ca

Publié par le Secrétariat des commissions
de l'Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, des Parlementaires, 3e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission de l'aménagement du territoire, veuillez vous adresser au secrétaire de la Commission, M. Yannick Vachon, à l'adresse indiquée ci-dessus ou encore par :

Téléphone : 418 643-2722
Télécopie : 418 643-0248
Courrier électronique : cat@assnat.qc.ca

Vous trouverez ce document dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : www.assnat.qc.ca

ISBN: 978-2-550-61086-1 (Imprimé)
ISBN: 978-2-550-61087-8 (PDF)
DÉPÔT LÉGAL - BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, septembre 2011

LES MEMBRES ET LES COLLABORATEURS DE LA COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

La présidente

M[me] Malavoy (Taillon)

Le vice-président

M. Morin (Montmagny-L'Islet)

Les membres actuels

M. Carrière (Chapleau)
M. D'Amour (Rivière-du-Loup) depuis le 22 septembre 2010
M. Diamond (Maskinongé)
M[me] Gonthier (Mégantic-Compton) jusqu'au 15 septembre 2009 et depuis le 12 novembre 2009
M. Grondin (Beauce-Nord)
M. Mamelonet (Gaspé)
M. Ratthé (Blainville) depuis le 22 septembre 2010, porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation et de logement social depuis le 4 mars 2011
M[me] Rotiroti (Jeanne-Mance–Viger) du 15 septembre 2009 au 22 septembre 2010 et depuis le 10 février 2011
M. Tremblay (Masson) depuis le 22 septembre 2010
M. Villeneuve (Berthier) depuis le 22 septembre 2010

Autres députés ayant été membres de la Commission

M[me] Beaudoin (Mirabel) du 15 septembre 2009 au 22 septembre 2010
M. Drolet (Jean-Lesage) jusqu'au 15 septembre 2009
M. Ferland (Ungava) jusqu'au 22 septembre 2010
M. Pagé (Labelle) jusqu'au 22 septembre 2010
M. Leclair (Beauharnois) jusqu'au 15 septembre 2009
M. Pigeon (Charlesbourg) jusqu'au 10 février 2011
M. Whissell (Argenteuil) du 15 septembre 2009 au 12 novembre 2009

Autre député ayant participé

M. Cousineau (Bertrand), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'affaires municipales du 9 janvier 2009 au 27 janvier 2010 et porte-parole de l'opposition officielle en matière d'habitation du 27 août 2010 au 3 mars 2011

Secrétaires de la Commission

M[me] Louisette Cameron jusqu'au 10 juin 2011
M. Yannick Vachon

Agent de recherche

M. Simon Blouin

Agente de secrétariat

M[me] Maude Gaudreault

INTRODUCTION

Le 28 octobre 2010, la Commission de l'aménagement du territoire a entendu les représentants de la Régie du logement concernant les orientations, les activités et la gestion de cet organisme. Ce mandat de surveillance a été exercé en vertu de l'article 294 du Règlement de l'Assemblée nationale.

AUDITION DU PRÉSIDENT DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Le président de la Régie du logement, monsieur Luc Harvey, a d'abord présenté la mission de l'organisme qu'il dirige. Celle-ci consiste principalement à favoriser la conciliation entre locataires et locateurs, à régler les litiges dont elle est saisie et à informer les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locataires et locateurs. La Régie entend toute demande relative à un bail lorsque la valeur de la réclamation ne dépasse pas 70 000 $. En 2009-2010, près de 77 000 demandes y ont été introduites ou relancées.

Le président mentionne que l'effectif autorisé de la Régie du logement est passé de 225 équivalents temps complet (ETC), en 2004-2005, à 205,5 ETC en 2009-2010, soit une diminution de 8,6 %. La Régie est assujettie à un taux de remplacement de quatre départs à la retraite sur dix, sauf en ce qui concerne les régisseurs. Pour ce qui est des ressources budgétaires, celles-ci ont crû à un rythme inférieur à l'inflation au cours des quinze dernières années, ce qui représenterait une perte de l'ordre de 6,7 % en dollars constants.

Afin de s'adapter à cette décroissance relative de ses ressources, le président précise que la Régie a entrepris une démarche de consolidation et de modernisation organisationnelle. À cette fin, elle a récemment conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information pour la modernisation de ses systèmes informatiques. Le coût pour la Régie du logement devrait s'élever à 909 000 $, ce qui permettrait des économies de 11,2 millions par rapport aux coûts prévisibles si elle avait agi seule.

La Régie a aussi procédé à l'élaboration d'un plan d'affaires pour les dix prochaines années. Elle a revu ses indicateurs de gestion et elle a entrepris le calcul de ses coûts de revient afin d'assurer un meilleur éclairage dans la prise de décision. Elle a également amorcé une revue de ses différents processus opérationnels. Ainsi, son centre d'appels est maintenant coordonné d'un seul endroit afin d'optimiser la contribution de tous les bureaux répartis sur le territoire, ce qui a fait passer le taux de réponse téléphonique de 70 % à 92,3 % en deux ans.

La protectrice du citoyen a largement fait état des problèmes persistants observés à la Régie du logement sur les délais trop longs en matière de traitement des causes. À ce sujet, le président explique qu'au cours des dernières années, la Régie a déployé d'importants efforts pour réduire les dossiers en attente pendant

plus de deux ans. Par ailleurs, la capacité de la Régie 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 la capacité d'entendre des causes. De plus, la Régie a dû composer avec un nombre inférieur de greffiers spéciaux en raison de retraites progressives et d'invalidités.

Le président a ensuite exposé brièvement les orientations du plan stratégique de la Régie du logement pour la période 2009-2013. Il s'agit, en bref, d'accroître la performance du tribunal, d'améliorer les services d'information et de moderniser la gestion et les services organisationnels. En ce qui a trait à la performance du tribunal, la Régie vise plus spécifiquement à réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer, à diminuer le volume des causes civiles en attente et à augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.

Dans sa conclusion, le président a insisté sur l'importance de maintenir la capacité d'audition de la Régie du logement, pour qu'elle soit en mesure de bien répondre à une demande qu'elle ne contrôle pas. Il souligne par ailleurs que le fort taux de rétention du personnel à la Régie depuis sa création rend cette organisation vulnérable à l'égard du taux de remplacement de quatre départs à la retraite sur dix qui lui est attribué. Néanmoins, le président dit adhérer entièrement aux orientations gouvernementales qui visent à un retour à l'équilibre budgétaire.

LES ÉCHANGES ENTRE LA COMMISSION ET LES DIRIGEANTS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

L'audition s'est poursuivie par une période d'échanges avec les membres de la Commission de l'aménagement du territoire. La présente section du rapport donne un aperçu des réponses données par les représentants de la Régie du logement aux questions soulevées par les parlementaires.

1. Le service de conciliation

Il fut un temps où la conciliation entre locateurs et locataires à la Régie du logement était effectuée par le personnel technique. Cela avait occasionné un certain problème de relations de travail et le service de conciliation avait été mis de côté temporairement. Ce service a été réactivé il y a environ quatre ans. La conciliation est maintenant assurée par une personne ayant une formation juridique, soit un régisseur ou un greffier spécial.

Le service de conciliation entre locataires et locateurs est offert dans tous les bureaux du Québec, mais la demande demeure modeste. Historiquement, la Régie a privilégié ce service pour les dossiers plus complexes qui auraient pris plusieurs jours d'audience.

Pour ce qui est des ententes à l'amiable, celles-ci relèvent entièrement des régisseurs et des parties en cause. En vertu de l'indépendance judiciaire, la Régie ne peut demander à ses régisseurs de favoriser ce type de règlement, mais il demeure qu'il s'en fait, en moyenne, environ 2600 par année.

2. Les ressources de la Régie et sa capacité à répondre à la demande

Le plan de relève temporaire des régisseurs, qui a permis d'ajouter huit nouveaux régisseurs afin de remplacer d'avance les retraites anticipées, tire à sa fin. La Régie bénéficie actuellement des services de 36 régisseurs sur un total de 205 effectifs autorisés. L'objectif du Conseil du trésor est de ramener la Régie à son enveloppe initiale de 32 régisseurs à compter de l'année financière 2011-2012. Cependant, dans un monde idéal, le président souhaiterait que le nombre de régisseurs puisse plutôt être augmenté à 40, afin d'assurer une réduction permanente des délais.

Le président considère qu'il n'est pas possible de réduire le nombre d'employés de soutien pour augmenter le nombre de régisseurs. L'effectif a déjà beaucoup diminué ces dernières années et le ratio de remplacement des départs à la retraite est toujours de quatre sur dix. De plus, de nombreux départs à la retraite sont prévus pour les deux prochaines années.

Un projet de loi a déjà été présenté au cours de l'année 2001. S'il avait été adopté, les greffiers spéciaux auraient pu entendre des causes de recouvrement contestées, en plus de celles qui ne le sont pas. Il y a cependant eu des réserves d'ordre juridique quant à ces nouveaux pouvoirs qui auraient été donnés aux greffiers spéciaux et le projet de loi est mort au feuilleton à l'époque.

À une question relative aux délais affichés par la Commission de la location immobilière de l'Ontario, qui sont généralement moins importants que ceux enregistrés par la Régie du logement au Québec, le président répond que ces données doivent être comparées avec prudence, car elles ne sont pas toujours établies sur une base analogue.

3. La qualité de l'information transmise dans le rapport annuel

Le président convient qu'il y aurait lieu de mieux documenter certains éléments du rapport annuel de la Régie afin d'éclairer davantage le lecteur sur la pertinence des moyens retenus pour améliorer les services aux citoyens. Il faudrait, par exemple, préciser les retombées concrètes pour le citoyen des démarches entreprises dans le cadre de la révision des processus d'affaires.

4. Une hypothèse d'établissement d'un registre des baux

Une pétition réclamant l'établissement d'un registre des baux a été déposée à l'Assemblée nationale. À ce sujet, M. Harvey mentionne que peu de recours sont exercés au Québec sur de fausses déclarations sur le loyer payé durant l'année antérieure au bail. Il rappelle aussi que l'Ontario a eu un registre des baux de 1987 à 1998, mais que celui-ci a été abandonné. La réintroduction de ce registre a été envisagée en 2004, mais on avait alors estimé que l'opération serait trop onéreuse, avec un coût initial de 35,3 millions de dollars et des frais annuels de 10 millions pour la mise à jour.

Afin d'explorer une avenue potentiellement moins coûteuse, la Régie du logement a tenté une démarche auprès du ministère du Revenu, mais celui-ci lui a fermé la porte pour des raisons associées à la confidentialité des données.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Les membres de la Commission de l'aménagement du territoire sont satisfaits de leurs échanges avec les représentants de la Régie du logement. Les réponses obtenues ont permis de préciser les actions que la Régie entend prendre pour relever les défis de productivité et de qualité des services à la population qui sont les siens.

Tout en étant conscients des différences importantes qui existent entre l'environnement légal et administratif de la Régie du logement du Québec et de la Commission de la location immobilière de l'Ontario, les parlementaires ont noté que les délais de traitement des causes sont généralement plus courts dans la province voisine, mais que les coûts de revient moyens y sont nettement plus importants. Les députés ont aussi noté que pour son financement, la Commission de la location immobilière peut compter sur une tarification beaucoup plus élevée que la Régie du logement, même si l'on tient compte de l'ampleur des services rendus.

Les parlementaires ont pris bonne note des contraintes majeures auxquelles la Régie pourrait être soumise en raison des nombreux départs à la retraite anticipés à court terme et du taux de remplacement de quatre sur dix associé à ces départs. Ils ont aussi pris connaissance avec intérêt des mesures administratives que la Régie veut adopter pour améliorer sa productivité. Ils sont cependant d'avis que des mesures complémentaires seront nécessaires pour assurer la qualité voulue des services rendus au public.

Des solutions d'ordre légal, telles que celles qui avaient été proposées en 2001 par le projet de loi n^{o} 26, devraient à nouveau être envisagées. Par ailleurs, une tarification plus représentative de la valeur des services offerts devrait aussi être considérée. Les membres de la Commission sont d'avis que les locateurs ont la capacité de contribuer davantage au financement des services qu'ils obtiennent de la Régie, et que les sommes ainsi récupérées devraient être investies de façon à réduire les délais de l'ensemble des causes traitées et à assurer un meilleur service tant aux locataires qu'aux locateurs.

Par ailleurs, les parlementaires sont d'avis que la Régie et le Gouvernement devraient faire une veille sur les politiques relatives au logement abordable qui sont appliquées à l'extérieur du Québec et qu'ils devraient réfléchir à l'opportunité de réviser les politiques québécoises en la matière.

Les parlementaires désirent enfin rappeler au président de la Régie du logement qu'il a reçu le mandat d'étudier la possibilité d'implanter un registre des baux pour le Québec, en se basant sur des données actualisées et propres à la réalité québécoise.

En conséquence, la Commission de l'aménagement du territoire recommande à la Régie du logement :

1. **De proposer des pistes de solution de nature administrative et législative afin d'en arriver à une plus grande efficacité, dont la possibilité d'un réaménagement des tâches au sein de l'organisme;**

2. **De fournir à la Commission, d'ici la fin de l'année 2011, un plan d'amélioration de la qualité des services à sa clientèle qui intègre les pistes de solutions retenues, et de transmettre des bilans semestriels de la réalisation de ce plan à la Commission;**

3. **De documenter davantage certains éléments du rapport annuel afin de mieux éclairer le lecteur sur la pertinence des moyens retenus pour améliorer la qualité des services rendus aux citoyens;**

4. **D'informer la Commission sur l'échéancier de réalisation d'une étude portant sur l'opportunité d'instaurer un registre des baux au Québec et de lui transmettre un exemplaire de cette étude sitôt terminée.**

SECRÉTARIAT DES COMMISSIONS

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3e étage, bureau 3.15
Québec (Québec) G1A 1A3

Téléphone : 418 643-2722
Télécopieur : 418 643-0248
sec.commissions@assnat.qc.ca