



Régie du logement



Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement.

Le Rapport annuel de gestion 2019-2020 peut être consulté sur le site Web du Tribunal administratif du logement à l'adresse www.tal.gouv.qc.ca.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-84811-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

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

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	III
MESSAGE DE LA MINISTRE.....	IV
MESSAGE DU PRÉSIDENT	V
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	VI
1. MOT DU PRÉSIDENT.....	VII
2. L'ORGANISATION	1
2.1 L'organisation en bref.....	1
2.2 Faits saillants	3
3. LES RÉSULTATS	4
3.1 Plan stratégique	4
3.2 Déclaration de services aux citoyens.....	12
4. LES RESSOURCES UTILISÉES	14
4.1 Utilisation des ressources humaines	14
4.2 Utilisation des ressources financières.....	16
4.3 Utilisation des ressources informationnelles.....	17
5. AUTRES EXIGENCES	18
5.1 Gestion et contrôle des effectifs.....	18
5.2 Développement durable	19
5.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	24
5.4 Accès à l'égalité en emploi	24
5.5 Code d'éthique et de déontologie	28
5.6 Allègement réglementaire et administratif.....	29
5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	30
5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration.....	31
5.9 Politique de financement des services publics	32
ANNEXES	36
Règlement sur les critères de fixation de loyer	36
Données de gestion complémentaires.....	38
Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	44
Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement.....	46

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2019-2020.

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

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.



La ministre des Affaires municipales et de l'Habitation,

A handwritten signature in cursive script, reading "Andrée Laforest".

Andrée Laforest
Québec, septembre 2020

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Aile Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2017-2020 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020.

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

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2020



DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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

Pour l'année 2019-2020, ce rapport :

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

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

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Le président,



M^e Patrick Simard

Montréal, septembre 2020

1. MOT DU PRÉSIDENT

Le rapport annuel 2019-2020 de la Régie du logement est bien particulier car il s'agit du dernier que la Régie produira. L'édition de 2020-2021 sera effectivement celle du Tribunal administratif du logement, la Régie étant officiellement désignée sous cette appellation le 31 août 2020. C'est d'ailleurs avec grande fierté que je signe ce rapport annuel car l'année 2019-2020 a été marquée par d'importants accomplissements.

En effet, la Régie du logement a grandement amélioré ses délais d'attente pour obtenir une première audience en 2019-2020, comme en font foi ses résultats. Le délai moyen d'attente, toutes catégories de causes confondues, est passé de 4,5 à 3,6 mois en 2019-2020, soit une diminution de 20 %.

Pour les causes civiles prioritaires et générales, les délais sont respectivement passés de 11,4 à 9,1 mois, et de 14,1 à 10,6 mois. Il s'agit de diminutions de 20 et 25 %. L'amélioration est encore plus notable en ce qui concerne les délais en matière de fixation de loyer, lesquels ont fondu de moitié, passant de 10,5 à 5,6 mois.

Ces résultats ne sont évidemment pas étrangers au rehaussement d'effectifs annoncé au printemps 2019, mais ils sont aussi le fruit de plusieurs améliorations apportées au processus de mise au rôle.

On ne peut évidemment passer sous silence le fait que la fin de l'exercice financier a aussi été marquée par une crise sanitaire sans précédent. Dans ce contexte difficile de pandémie, la Régie du logement a fait preuve d'une grande agilité pour maintenir ses services essentiels aux citoyens, tant locataires que locateurs.

La Régie du logement avait mis en place un éventail de solutions numériques bien avant que l'état d'urgence sanitaire ne soit déclaré. Ainsi, dès le début de la crise de la COVID-19, grâce aux solutions en ligne déployées sur notre portail Web, les citoyens ont pu continuer à déposer des demandes au tribunal et à payer les frais afférents, consulter leur dossier, y déposer des actes de procédures en de multiples formats et adresser des demandes de renseignements par courriel.

De plus, grâce à l'application Web de notre centre d'appels, nos préposés aux renseignements ont pu répondre aux demandes adressées par téléphone à partir de leur domicile. Près de 1 000 appels ont ainsi traités par jour dans un délai d'attente de moins de 30 secondes. Enfin, grâce aux solutions mises en place, le tribunal a pu tenir les audiences urgentes à distance et de façon entièrement numériques. Il en a été de même pour les séances de conciliation.

Il m'importe de souligner le dévouement et la remarquable capacité d'adaptation dont chacun des membres de notre organisation a fait preuve face à cette situation exceptionnelle. Ils sont les artisans des importants accomplissements réalisés au cours de 2019-2020.

Le président



M^e Patrick Simard
Septembre 2020

2. L'ORGANISATION

2.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
243	Nombre d'employés à la Régie du logement au 31 mars 2020
25 276 211 \$	Dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2020
69 210	Nombre de demandes introduites au tribunal en 2019-2020
73 053	Nombre d'audiences tenues en 2019-2020
43 599	Nombre de décisions rendues en 2019-2020
154 267	Nombre d'appels traités par les préposés aux renseignements

Tribunal administratif du logement

À compter du 31 août 2020, la Régie du logement change de dénomination pour devenir le Tribunal administratif du logement. Les changements apportés à la loi constitutive de la Régie du logement, outre le fait de modifier sa dénomination, viennent principalement encadrer les procédures devant le tribunal. La mission, les compétences et le fonctionnement général du tribunal demeurent inchangés.

Comme le présent rapport couvre l'exercice financier 2019-2020, les résultats attribuables à cet exercice ont été atteints à partir des règles de procédure en vigueur à la Régie du logement.

Régie du logement

Créée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

La Régie du logement a pour mission de :

- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- décider des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- d'informer les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locateurs et locataires;
- de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement.

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

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

Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer et les causes de non-paiement du loyer non contestées.

L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Elle est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 85 000 \$. À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail de dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrat, d'obligation, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

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

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

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

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

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela 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, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au bail de logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec, c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 85 000 \$.

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs heures d'audition.

La conciliation

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

Si une entente est conclue, celle-ci est mise par écrit et signée par les parties. Les parties peuvent choisir de maintenir leur entente confidentielle ou demander qu'elle soit entérinée par un régisseur afin qu'elle acquière la même valeur et produise les mêmes effets qu'une décision du tribunal. À défaut d'entente, la demande suit son cours au tribunal et est portée en audience pour être entendue par un régisseur. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

Les services de renseignement aux citoyens

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans les 25 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire.

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

2.2 Faits saillants

Voici les faits saillants pour l'exercice financier 2019-2020.

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 4,5 à 3,6 mois, soit une diminution de 20 %.
- Pour les causes civiles prioritaires et générales, les délais sont respectivement passés de 11,4 à 9,1 mois, et de 14,1 à 10,6 mois. Il s'agit de diminutions de 20 et 25 %.
- En ce qui concerne les délais en matière de fixation de loyer, ils ont diminué de 10,5 à 5,6 mois.
- En ce qui a trait au volume d'activités, le tribunal a tenu 73 053 audiences et rendu 43 599 décisions.
- Pour ce qui est des services de renseignement aux citoyens, les préposés ont répondu à 154 267 appels et reçu 133 647 visiteurs au comptoir.

3. LES RÉSULTATS

3.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2017-2020.

Orientation 1 : Améliorer le traitement des demandes au tribunal

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1.1.1 Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	Délai moyen pour obtenir une première audience (en mois)			
	Non-paiement du loyer	1,3	1,5	7
	Fixation et révision	6	5,6	7
	Causes civiles urgentes	1,3	1,8	7
	Causes civiles prioritaires	9	9,1	7
	Causes civiles générales	16	10,6	7
	Délai moyen pour obtenir une première audience dans les dossiers visant la reprise de logement ou l'éviction d'un locataire âgé	1,3	1,8	7
	Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues	8	6,9	8
1.2.1 Améliorer la gestion de l'inventaire des demandes en attente	Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes	100 % ou plus	101,1 %	8
1.3.1 Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	Délai moyen d'expédition des avis d'audition	Minimum de 60 jours à l'exception des causes de non-paiement de loyer et les causes civiles urgentes	47	9
1.3.2 Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences	Pourcentage d'utilisation du temps planifié	Minimum de 80 % du temps planifié	72,5 %	9
1.4.1 Accroître l'utilisation du service de conciliation	Cadre opérationnel pour le service de conciliation	31 décembre 2017	Réalisé	10
	Taux d'utilisation du service de conciliation	1,8 %	1,9 %	10

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1.5.1 Améliorer le déroulement des audiences en visioconférence	Analyse d'optimisation réalisée	31 décembre 2017	Réalisé	11

Orientation 2 : Accroître la formation et le perfectionnement des employés

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
2.1.1 Améliorer la qualité de traitement des demandes	Taux de conformité Cible de départ fixée au 1 ^{er} avril 2018	Amélioration annuelle de la conformité à compter du 1 ^{er} avril 2018	Indicateur abandonné	11
	Méthodes de travail révisées	Réalisé au 31 mars 2018	En cours de réalisation	12
	Manuel de processus opérationnels mis en ligne dans l'intranet	Réalisé au 31 mars 2019	Reporté	12
2.1.2 Élaborer une vision intégrée du développement des employés	Plan de formation	Réalisé au 30 septembre 2018	Reporté	12
	Plan de développement des compétences	Réalisé au 30 septembre 2018	Réalisé	13

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2017-2020

Enjeu : L'accroissement de la performance

Orientation 1 : Améliorer le traitement des demandes au tribunal

Objectif 1.1.1 : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

Contexte lié à l'objectif :

La Régie a conservé des cibles en ce qui a trait aux délais moyens pour l'obtention d'une première audience, en fixant toutefois une amélioration progressive des délais pour les causes civiles prioritaires et générales pour les trois années du plan stratégique.

La Régie a ajouté un nouvel indicateur qui permet de calculer le délai moyen total d'un dossier au tribunal, soit le temps écoulé entre l'ouverture et la fermeture des dossiers, répondant ainsi à une recommandation du Vérificateur général du Québec.

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

Catégorie de cause		2017-2018	2018-2019	2019-2020
Non-paiement du loyer	Cible	1,3	1,3	1,3
	Résultat	1,5	1,6	1,5
Fixation et révision	Cible	6	6	6
	Résultat	9,6	10,5	5,6
Causes civiles urgentes	Cible	1,3	1,3	1,3
	Résultat	1,7	1,8	1,8
Causes civiles prioritaires	Cible	11	10	9
	Résultat	14,5	11,4	9,1
Causes civiles générales	Cible	18	17	16
	Résultat	14,8	14,1	10,6

Explication des résultats obtenus en 2019-2020

Plusieurs résultats ont connu une nette amélioration au cours de l'exercice 2019-2020.

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 4,5 à 3,6 mois, soit une diminution de 20 %.
- En fixation de loyer, le délai a presque diminué de moitié pour atteindre 5,6 mois.
- Pour les causes civiles prioritaires, le délai a également diminué de 20 % pour atteindre 9,1 mois.
- Pour les causes civiles générales, le délai a diminué de près de 25 % pour s'établir à 10,6 mois, de loin inférieur à la cible de 16 mois.
- Deux principaux facteurs expliquent ces résultats, soit la poursuite de l'implantation des mesures visant l'amélioration de la performance du tribunal, notamment au chapitre de la mise au rôle, et l'ajout de l'équivalent de 10 régisseurs en cours d'exercice.

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

Catégorie de cause		2017-2018	2018-2019	2019-2020
Reprise de logement	Cible	1,3	1,3	1,3
	Résultat	1,4	1,8	1,6
Éviction	Cible	1,3	1,3	1,3
	Résultat	2,0	1,9	1,9

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une demande de reprise de logement peut être déposée en tout temps, mais au moins six mois avant la date souhaitée pour la reprise lorsque le bail est de douze mois ou à durée indéterminée. À titre indicatif, une demande peut être déposée en septembre pour une reprise le 1^{er} juillet suivant. Compte tenu des particularités de ce recours, la mise au rôle de ces demandes est effectuée en fonction de la date prévue pour la reprise et non en fonction de la date de son dépôt. Cet indicateur sera revu lors de l'élaboration du prochain plan stratégique.

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

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	8	8	8
Résultats	7,6	7,3	6,9

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Cet indicateur permet de calculer le délai moyen total d'un dossier au tribunal, soit le temps écoulé entre l'ouverture et la fermeture des dossiers. Il est important de préciser que la Régie du logement n'est pas entièrement responsable de ces résultats. En effet, l'une ou l'autre des parties peuvent introduire des procédures qui retarderont la fermeture d'un dossier. La Régie doit également composer avec les non-disponibilités communiquées au tribunal.

En 2019-2020, le délai moyen de traitement total d'un dossier a diminué, passant de 7,3 mois à 6,9 mois. Le résultat est à nouveau inférieur à la cible établie à 8 mois.

Objectif 1.2.1 : Améliorer la gestion de l'inventaire des demandes en attente

Contexte lié à l'objectif :

La Régie a introduit ce nouvel indicateur, soit le calcul du pourcentage de traitement de l'inventaire ((demandes fermées durant l'exercice financier / demandes introduites durant l'exercice financier) x 100). Un résultat supérieur à 100 % signifie que la Régie a réussi à diminuer le nombre de demandes en attente au début de l'exercice financier tout en traitant un nombre suffisant de nouvelles demandes au cours de cet exercice.

Indicateur 1 : Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus
Résultats	103,0 %	105,5 %	101,1 %

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La légère diminution du pourcentage s'explique par la suspension des audiences à compter du 16 mars 2020 en raison de l'état d'urgence sanitaire. Seules les audiences relatives aux matières soulevant un risque pour la santé ou la sécurité d'une personne et celles concernant l'émission d'une ordonnance d'accès au logement ont été maintenues.

Objectif 1.3.1 : Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal

Contexte lié à l'objectif :

La Régie a introduit ce nouvel indicateur en calculant le délai moyen d'expédition des avis d'audition. En fixant une cible minimale de 60 jours, la Régie se donne ainsi une marge de manœuvre pour rentabiliser la planification des rôles d'audience dans le cas de désistement ou d'entente avant audience. Les espaces ainsi créés peuvent être comblés par d'autres dossiers. Un délai d'expédition plus court ne permet pas cette flexibilité. Évidemment, en raison des cibles de traitement déjà très serrées pour les demandes de non-paiement de loyer et les demandes de nature civile urgentes (1,3 mois), la cible ne s'applique pas pour ces catégories de causes.

Indicateur 1 : Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jour)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	60	60	60
Résultats	48	46	47

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les résultats se maintiennent entre 46 et 48 jours depuis les trois derniers exercices financiers. En 2019-2020, il s'est calculé en moyenne 47 jours entre l'expédition des avis et la tenue de l'audience.

Objectif 1.3.2 : Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences

Contexte lié à l'objectif :

Un rôle est une période (généralement une demi-journée) durant laquelle un nombre déterminé de dossiers est assigné, à un régisseur ou un greffier spécial, pour être entendu en audience. Plusieurs mesures sont prévues pour faire en sorte que la durée planifiée des rôles soit utilisée au maximum. Le remplacement en temps opportun des causes faisant l'objet d'entente ou de désistement en est une, tout comme le resserrement de certaines procédures qui entraînent des remises ou des causes rayées. La Régie mesure sa performance à cet égard en calculant le pourcentage d'utilisation du temps planifié (somme des durées réelles des rôles planifiés / somme des durées prévues de tous les rôles planifiés de l'année financière).

Indicateur 1 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	80 %	80 %	80 %
Résultats	ND	73,2 %	72,5 %

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Régie du logement a mis en œuvre de nombreuses mesures au cours des dernières années afin d'assurer l'utilisation efficiente du temps d'audience. Elle doit toutefois atteindre le juste équilibre nécessaire afin d'accroître la performance du tribunal et l'utilisation de ses ressources, tout en évitant que les parties en soient préjudiciés.

La Régie du logement applique notamment un barème de surconvocation afin de pallier les circonstances hors de son contrôle qui influent sur l'utilisation du temps d'audience. Comme tout autre tribunal, elle est en effet tributaire des décisions prises par les parties et du niveau de préparation de celles-ci à l'audience. La surconvocation a toutefois des limites. Le report ou la remise de dossiers pour insuffisance de temps, ainsi que tous les frais et les inconvénients que cela entraîne pour les parties, leurs avocats et leurs témoins, s'avère inévitable lorsque toutes les parties sur un rôle se présentent et utilisent la totalité du temps qui leur a été alloué. S'il importe de maximiser l'utilisation du temps d'audience afin de réduire le délai d'attente avant audience, il importe davantage d'être en mesure d'entendre les parties au jour où elles sont convoquées. C'est pourquoi la Régie du logement a mis en place d'autres éléments de solution afin d'améliorer sa performance.

Objectif 1.4.1 : Accroître l'utilisation du service de conciliation

Contexte lié à l'objectif :

Un cadre opérationnel a été établi afin de favoriser une plus grande utilisation du service de conciliation. Cette approche permet aux parties d'éviter de se rendre en audience. Lorsque les conditions s'y prêtent, la conciliation permet de régler un différend tout en créant un climat propice à l'entente dans les relations ultérieures entre le locateur et le locataire.

Indicateur 1 : Cadre opérationnel pour le service de conciliation

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 décembre 2017	SO	SO
Résultats	24 juillet 2017	SO	SO

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Un cadre opérationnel pour le service de conciliation devait être produit au plus tard le 31 décembre 2017. Le résultat a été atteint. Le document a été finalisé le 24 juillet 2017.

Indicateur 2 : Taux d'utilisation du service de conciliation

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	ND	1,8 %	1,8 %
Résultats	ND	0,7 %	1,9 %

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Régie du logement a obtenu le 18 juin 2018 un rehaussement de ses effectifs par le Secrétariat du Conseil du trésor pour embaucher de façon permanente quatre conciliateurs professionnels, dont une conciliatrice-coordonnatrice. Les embauches ont été complétées en 2019-2020 ce qui explique la nette amélioration du résultat.

Objectif 1.5.1 : Améliorer le déroulement des audiences en visioconférence

Contexte lié à l'objectif :

La Régie utilise les technologies de visioconférence pour la tenue d'audiences. Cette façon de faire permet d'économiser du temps de déplacement de régisseurs qui doivent autrement parcourir de longues distances pour siéger en région. Dans certaines circonstances, l'utilisation de la visioconférence permet également aux parties de minimiser des déplacements. En outre, la tenue d'audiences en visioconférence s'est avérée pertinente, voire essentielle en contexte de pandémie. Le recours à la visioconférence permet également d'entendre plus rapidement certaines catégories de cause. Il s'agit donc d'une avenue incontournable dans une perspective d'accès à la justice. Plusieurs améliorations doivent cependant être apportées pour rendre plus efficace et conviviale la tenue des audiences en visioconférence, autant sur les plans technologiques que procéduraux (ex. : gestion des preuves). Une analyse d'optimisation devait donc être réalisée.

Indicateur 1 : Analyse d'optimisation réalisée

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 décembre 2017	S.O.	S.O.
Résultats	23 mars 2018	S.O.	S.O.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une analyse d'optimisation du déroulement des audiences en visioconférence devait être réalisée au plus tard le 31 décembre 2017. Le résultat a été atteint. En fait, les travaux ont mené à l'adoption le 23 mars 2018 d'un document d'orientation en matière d'utilisation de la visioconférence.

Orientation 2 : Accroître la formation et le perfectionnement des employés

Objectif 2.1.1 : Améliorer la qualité de traitement des demandes

Contexte lié à l'objectif :

Au cours de la dernière décennie, la Régie du logement a entrepris d'importants chantiers pour moderniser ses façons de faire, principalement sur le plan technologique : refonte complète du système informatique qui supporte les opérations du tribunal, numérisation des dossiers judiciaires, automatisation de l'expédition de la correspondance et plus récemment, en décembre 2016, refonte complète du site Web avec l'introduction d'importants services en ligne.

Derrière ces avancées technologiques, le travail des membres du personnel de la Régie du logement demeure essentiel et primordial à toutes les étapes de traitement d'une demande au tribunal : ouverture d'une demande, numérisation, saisie des données dans le système informatique, mise au rôle, expédition des avis, tenue de l'audience, délibéré, préparation et expédition des décisions.

L'amélioration de la qualité de traitement des demandes débute par une connaissance de l'état des lieux. C'est pourquoi la Régie du logement entendait établir et suivre annuellement un taux de conformité. La Régie du logement réalisera également une révision en profondeur des méthodes de travail et les transposera dans un manuel de processus opérationnels, soit un important outil d'aide à la tâche entièrement Web qui sera déployé dans l'intranet réservé aux employés.

Indicateur 1 : Taux de conformité

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Établissement de la cible	Amélioration annuelle	Amélioration annuelle
Résultats	Atteint	Indicateur abandonné	Indicateur abandonné

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'établissement de la cible était attendu au cours de l'exercice 2017-2018. L'analyse de l'échantillon statistique retenu (378 dossiers) a permis d'établir le taux de conformité à 95,7%.

Comme les erreurs observées étaient concentrées à des étapes précises de traitement (ex. : adresses et codes postaux), des efforts ont été déployés pour mieux contrôler les actions à ces étapes précises, notamment par le biais des méthodes de travail. Il a donc été jugé inutile de maintenir cet indicateur.

Indicateur 2 : Méthodes de travail révisées

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 mars 2018	S.O.	S.O.
Résultats	Non atteint	En cours de réalisation	En cours de réalisation

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les travaux devaient être réalisés au 31 mars 2018. Le résultat n'a pas été atteint. Le mandat a dû être transféré à deux reprises en raison de restructurations internes. Toutefois au 31 mars 2019 plus de 70 % des méthodes étaient révisées.

Les travaux ont par ailleurs été revus en 2019-2020 en raison de l'entrée en vigueur du projet de loi N° 16 prévue le 31 août 2020. D'importants changements concernant les procédures devant le tribunal ont effectivement nécessité des travaux de révision des processus et des modifications dans la programmation du système de mission. Les travaux se poursuivront donc au cours de l'exercice 2020-2021.

Indicateur 3 : Manuel de processus opérationnels mis en ligne dans l'intranet

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	S.O.	31 mars 2019	S.O.
Résultats	S.O.	Reporté	Reporté

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les résultats étaient attendus au cours de l'exercice 2018-2019. Les travaux ont débuté au cours de l'exercice, parallèlement à la révision des méthodes de travail. Le développement Web de l'outil a cependant été reporté en raison des modifications apportées à la révision des méthodes de travail. De fait, le manuel de processus opérationnels est la mise en forme Web des méthodes de travail révisées.

Objectif 2.1.2 : Élaborer une vision intégrée du développement des employés

Contexte lié à l'objectif :

La Régie devait réaliser un plan de formation et un plan de développement des compétences afin d'accroître les niveaux de compétence et d'expertise de ses employés, ce qui est susceptible d'entraîner des retombées positives sur la mobilisation et la rétention de son personnel.

Indicateur 1 : Plan de formation

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	S.O.	30 septembre 2018	S.O.
Résultats	S.O.	Reporté	Reporté

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les travaux devaient être réalisés au 30 septembre 2018. Le résultat n'a pas été atteint. Les travaux ont dû être reportés en raison de mandats prioritaires devant être menés à la Direction des ressources humaines, notamment en ce qui a trait à l'important rehaussement des effectifs.

Indicateur 2 : Plan de développement des compétences

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	S.O.	30 septembre 2018	S.O.
Résultats	S.O.	Réalisé	En application

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les travaux ont été réalisés en 2018-2019 et ont mené à l'élaboration d'une politique sur la gestion des compétences à la Régie du logement. La politique a notamment été présentée à une rencontre du comité mixte ministériel en relations professionnelles le 25 janvier 2019.

3.2 Déclaration de services aux citoyens

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

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	1,3	1,5	1,6	1,5
	Fixation de loyer et révision	6	5,6	10,5	9,6
	Causes civiles urgentes	1,3	1,8	1,8	1,7
	Causes civiles prioritaires	11	9,1	11,4	14,5
	Causes civiles générales	18	10,6	14,1	14,9
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi.	Taux d'atteinte	100 %	97,2 %	98,4 %	98,1 %
Au téléphone, joindre un préposé aux renseignements dans un délai moyen de 20 minutes.	Taux d'atteinte	100 %	100 %	0 %	100 %

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes.	Taux d'atteinte	80 %	79 %	91,1 %	94,2 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	Taux d'atteinte	80 %	65,6 %	31,3 %	63,1 %
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	Taux d'atteinte	80 %	100 %	100 %	100 %
Mettre à votre disposition nos services en ligne en tout temps, à l'adresse www.rdl.gouv.qc.ca .	Taux d'atteinte	100 %	99,9 %	99,6 %	100 %
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	Taux d'atteinte	80 %	97,5 %	98,8 %	96,9 %

4. LES RESSOURCES UTILISÉES

4.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2019-2020	2018-2019	Écart
Renseignement	90	78	+ 12
Adjudication	89	72	+ 17
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	55	50	+ 5
Administration et activités stratégiques	9	9	0
Total	243	209	+ 34

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2019	2018 *
Favoriser le perfectionnement des compétences	135 929,41 \$	Non disponible
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	0,00 \$	Non disponible
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	0,00 \$	Non disponible
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	70 559,43 \$	Non disponible
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0,00 \$	Non disponible

* Le calcul des années antérieures était basé sur les années financières et non les années civiles.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2019	2018 *
Proportion de la masse salariale (%)	1,31 %	Non disponible
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,39	Non disponible
Somme allouée par personne	825,96 \$	Non disponible

* Le calcul des années antérieures était basé sur les années financières et non les années civiles.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2019	2018 *
Cadre	4,93	Non disponible
Professionnel	51,86	Non disponible
Fonctionnaire	169,00	Non disponible

* Le calcul des années antérieures était basé sur les années financières et non les années civiles.

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

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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	12,50	8,89	8,27

Les concours de promotion obtenus dans d'autres ministères ont contribué à ce résultat en 2019-2020. En raison de sa taille, la Régie du logement est limitée quant aux opportunités qu'elle peut offrir à cet égard.

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	27,5 %
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	61,5 %

4.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Écart (000 \$)	Variation (%)
Rémunération	19 615	18 659	16 771	1 888	11,3 %
Fonctionnement	6 529	6 617	6 184	433	7,0 %
Total	26 144	25 276	22 955	2 321	10,1 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 s'élèvent à 25 276 211 \$. La rémunération se chiffre à 18 659 318 \$ et représente 73,8 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 6 616 893 \$, dont une somme de 3 006 908 \$ (45,4 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 25 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 084 197 \$, soit 16,4 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie reçoit des redevances annuelles de 156 233 \$ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 935 140 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et la ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2019-2020, ces revenus ont atteint 2 335 140 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

4.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projet ¹	0	0
Activités ²	589,6	2 112,8
Total	589,6	2 112,8

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.
2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

5. AUTRES EXIGENCES

5.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	20 114	8,93*	20 122,93	11,01
2. Personnel professionnel	37 893,59	1 995,2	39 888,79	21, 84
3. Personnel infirmier				
4. Personnel enseignant				
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	248 114,20	7 931,35	256 045,55	140,19
6. Agents de la paix				
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service				
8. Régisseurs	85 120		85 120	46,60
Total 2019-2020	391 241,79	9 935,48	401 177,77	219,66
Total 2018-2019			377 697,59	206,81

* Heures supplémentaires effectuées par un professionnel avant sa promotion à titre de membre du personnel d'encadrement en cours d'exercice.

Contrats de service

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

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	-	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	8	616 015 \$
Total des contrats de service	8	616 015 \$

5.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2016-2020

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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne.	Envoi automatisé de documents par courriel	31 mars 2017	L'envoi automatisé de documents par courriel a été reporté à un exercice financier ultérieur. La Régie du logement est en attente de la livraison de travaux par un partenaire. Il n'est par ailleurs pas toujours possible d'avoir accès aux adresses courriel des parties.	NON ATTEINT
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne.	Réception de documents par courriel	31 mars 2017	Fait	ATTEINT
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne.	Dépôt de demandes à partir du site Web	31 mars 2017	Fait	ATTEINT
1.1.1	Accroître l'usage des documents électroniques dans les activités du tribunal, notamment par le développement d'une gamme complète de services en ligne.	Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire	31 mars 2017	Fait	ATTEINT
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location.	Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement	Réduction de 2 % par année	En 2019-2020, 195 386 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, ce qui représente une diminution de 2 % par rapport à l'exercice financier précédent.	ATTEINT

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location.	Nombre de location de véhicules par année	Réduction de 2 % par année	En 2019-2020, 99 locations de véhicules ont été enregistrés, ce qui représente une diminution de 34 % par rapport à l'exercice précédent.	ATTEINT
1.1.2	Réduire les déplacements professionnels utilisant des véhicules personnels ou de location.	Location de véhicules hybrides	1 / 3 des véhicules loués	L'information sur la location de véhicules hybrides n'est pas disponible pour l'exercice financier 2019-2020.	NON ATTEINT
1.1.3	Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental.	Conversion systématique des télécopies en format PDF joint à un courriel	100 %	Fait	ATTEINT
1.1.3	Développer et entretenir les systèmes et équipements informatiques de manière à réduire leur impact environnemental.	Pourcentage des ordinateurs, portables et écrans répondant aux critères EPEAT1	100 %	Fait	ATTEINT
1.1.4	Réaliser les activités de communication en intégrant des considérations écoresponsables.	Pourcentage de contrats d'impression utilisant du papier recyclé contenant des fibres post-consommation	100 %	En 2019-2020, 67 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.	NON ATTEINT
1.1.5	Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable.	Installation de distributeurs d'eau alimentés par le réseau d'aqueduc dans les principaux bureaux	Bureaux de Québec et de Montréal	Les bureaux de Québec et de Montréal sont dotés de distributeurs d'eau alimentés par les réseaux d'aqueduc.	ATTEINT
1.1.5	Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable.	Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle	100 %	Non atteint	NON ATTEINT
1.1.5	Poursuivre les pratiques d'acquisition et de disposition faites de façon écoresponsable.	Privilégier le réemploi dans la disposition des biens meubles excédentaires	100 %	Atteint	ATTEINT

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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1.2.1	Élaborer les plans stratégiques en considérant les principes de développement durable	Plans stratégiques	Plan stratégique 2014-2017 Plan stratégique 2017-2020	Atteint	ATTEINT

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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1.4.1	Participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Activité réalisée	Participation annuelle	Un message a été mis en ligne sur le site Web afin de promouvoir la Journée de l'environnement dans l'administration publique et d'inciter tous les employés à y participer.	ATTEINT
1.4.2	Maintenir et alimenter une section de l'intranet de la Régie du logement consacrée au développement durable	Section mise en ligne	Alimentation de façon continue	Une section de l'intranet de la Régie du logement est consacrée au développement durable. Aucune capsule n'a été ajoutée en 2019-2020.	NON ATTEINT

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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1.5.1	Promouvoir auprès de son personnel les activités inscrites aux Journées de la culture.	Message et diffusion de la programmation dans l'intranet	Annuellement	Non atteint	NON ATTEINT
1.5.2	Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés de la Régie qui partent à la retraite.	Œuvre remise	Œuvre remise à chaque départ à la retraite	La Régie du logement s'est dotée d'un catalogue pour les activités de reconnaissance dans lequel sont incluses des reproductions encadrées d'œuvres d'artistes québécois. Les personnes honorées à l'occasion de cérémonies de reconnaissance peuvent faire le choix d'un cadeau de reconnaissance à partir de ce catalogue.	ATTEINT

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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
4.1.1	Soumettre annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	Nombre de stages offerts	Minimum d'une offre de stage annuellement	Une offre de stage a été soumise par la RDL mais n'a pas été retenue.	ATTEINT
4.1.2	Améliorer les pratiques de reconnaissance au sein de l'organisation.	Élaboration d'une politique interne de reconnaissance	Réalisé au 31 mars 2017	Les travaux d'élaboration d'une politique interne de reconnaissance ont été reportés.	NON ATTEINT
4.1.3	Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	Refonte des méthodes de travail et du manuel de processus opérationnels dans le site intranet	Réalisé au 31 mars 2017	Au 31 mars 2020, 62 méthodes de travail ont été révisées, sur un total 72. Les travaux ont par ailleurs été	NON ATTEINT

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
				revus en 2019-2020 en raison de l'entrée en vigueur du projet de loi No 16 prévue le 31 août 2020. D'importants changements concernant les procédures devant le tribunal ont effectivement nécessité des travaux de révision des processus.	
4.1.3	Améliorer le développement des compétences au sein de l'organisation	Plan de développement des compétences	Réalisé au 31 mars 2017	Fait	ATTEINT

5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
5.1.1	Adhérer à des programmes de tarifs corporatifs pour les employés qui s'inscrivent dans un centre de conditionnement physique.	Nombre d'adhésions	Offre minimale d'un programme par année	Trois programmes de tarifs organisationnels sont offerts aux employés de la Régie du logement depuis le 26 janvier 2017.	ATTEINT
5.2.1	Dans le cadre du volet information de la mission, mettre en ligne dans le site Web des informations relatives aux droits et obligations en matière de salubrité de logements.	Information mise en ligne	Contenu mis à jour annuellement	Dans le cadre de la refonte du portail Web de la Régie du logement, une nouvelle section a été créée concernant l'insalubrité. Le nouveau portail a été mis en ligne le 7 décembre 2016.	ATTEINT

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

En vue de se conformer à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1), la Régie du logement s'est dotée d'une procédure visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles et a désigné une personne responsable de son application. Ainsi, tous ses employés ou membres qui croient qu'un acte répréhensible a été ou est sur le point d'être commis au sein de la Régie peuvent le divulguer en s'adressant en toute confidentialité à la personne responsable du suivi des divulgations ou en remplissant un formulaire disponible à cette fin.

Au cours de l'exercice 2019-2020, la personne responsable du suivi des divulgations n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles.

5.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

Nombre de personnes occupant un poste régulier
182

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
55	12	33	0

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	55	26	0	1	1	28	50,9
Occasionnel	12	3	0	0	0	3	25,0

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Étudiant	33	20	0	0	0	20	66,6
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

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

Statut d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	50,9	50,0	39,1
Occasionnel (%)	25,0	66,6	66,7
Étudiant (%)	66,6	60,0	64,1
Stagiaire (%)	0,0	0,0	50,0

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	1	0,55	0	0,00	0	0,00
Autochtones	2	1,09	1	0,07	0	0,00
Personnes handicapées	18	9,89	17	12,8	16	11,8

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	49	38,6	42	38,2	40	39,6
MVE Outaouais/Montérégie	7	41,2	6	37,5	3	11,5
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0,0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	1	6,6	0	0,0	0	0,0
MVE Autres régions	1	4,5	0	0,0	0	0,0

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	1	10,0

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	55	12	33	0	100
Nombre de femmes embauchées	43	4	28	0	75
Taux d'embauche des femmes (%)	78,1	33,3	84,8	0,0	75,0

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	10	23	17	132	0	0	182
Femmes	5	15	9	95	0	0	124
Taux de représentativité des femmes (%)	50,0	65,2	52,9	71,9	0,0	0,0	68,1

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

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

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)
1	0	2

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

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Fidélisation d'un étudiant hors PDEIPH	Personne handicapée	1
Adaptation d'un poste technologique	Personne handicapée	1
Aménagement d'horaire de travail (réduction)	Personne handicapée	1
Diffusion d'un message Intranet dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées (31 mai au 8 juin 2019)	L'ensemble du personnel	216

5.5 Code d'éthique et de déontologie

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

Les avocats et les notaires de l'État travaillant pour la Régie du logement sont par ailleurs assujettis au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs.

Au cours de l'exercice 2019-2020, à l'aube de son quarantième anniversaire, la Régie du logement a procédé à la révision de ses valeurs organisationnelles. Tous les membres du personnel et les régisseurs ont été consultés afin d'identifier les valeurs qui unissent et reflètent le plus fidèlement la mission confiée à l'organisme et les gens qui contribuent à sa réalisation. Au terme de ce processus, les valeurs suivantes ont été retenues :

- Impartialité
- Compétence
- Intégrité
- Engagement
- Humanité

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

5.5.1 Le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement

Le Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement, édicté par le président, a été publié à la Gazette officielle du Québec le 6 mars 2018 et est entré en vigueur le 21 mars suivant. Il est publié sur le site Web de la Régie.

Ce code consolide les règles déontologiques applicables aux conciliateurs et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent leurs actions.

Au cours du présent exercice, une seule plainte a été formulée à l'égard d'une conciliatrice. Cette plainte a toutefois été jugée irrecevable puisqu'elle n'était pas de nature déontologique.

5.5.2 Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

En vertu de la Loi sur la Régie du logement, les régisseurs sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Le manquement à un devoir prévu à ce code peut faire l'objet d'une plainte au Conseil de la justice administrative.

Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, le Conseil de la justice administrative a reçu soixante-sept plaintes, et trente-cinq plaintes ont été reportées de l'exercice 2018-2019.

Au cours de l'exercice 2019-2020, 32 plaintes ont été jugées irrecevables et deux plaintes ont été jugées non fondées. Quatre plaintes relatives au défaut de respecter le délai alloué pour rendre décision ont été jugées fondées et ont mené à l'imposition d'une réprimande à l'égard des deux régisseurs concernés. Soixante et un dossiers ont été fermés au cours de l'exercice, alors que quarante et un dossiers ont été reportés à l'exercice 2020-2021.

5.6 Allégement réglementaire et administratif

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

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

La Régie continue toutefois d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises.

Notamment, ces services en ligne permettent à toute personne d'introduire une demande devant le tribunal, de transmettre des documents en lien avec un dossier en cours ou encore de connaître l'état de traitement de ce dernier. Le site web de la Régie comporte également de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement et permet de joindre le service de renseignement afin de poser une question

en ligne. Il est également possible d'y retrouver les mêmes modèles d'avis et formulaires qui seraient disponibles à ses bureaux sans avoir à se déplacer.

Ces mesures facilitent ainsi le dépôt de demandes ou de documents ainsi que la consultation des dossiers pour les particuliers et les entreprises qui doivent se rendre fréquemment dans un bureau de la Régie du logement dans le cadre de leurs activités.

Par ailleurs, en raison du contexte de pandémie relié à la Covid-19, des améliorations ont été apportées en mars 2020 afin de permettre le dépôt en ligne de tout type de procédure. L'utilisation de la visioconférence permettant aux citoyens de participer à une audience à partir de leur domicile a également été accrue.

Enfin, la Régie a entamé la révision des formulaires et avis mis à la disponibilité du public afin de clarifier le langage utilisé et d'en faciliter l'emploi. Ces travaux se poursuivront en 2020-2021.

La Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (L.Q. 2019, chapitre 28), sanctionnée le 11 décembre 2019, apporte certaines modifications aux règles de fonctionnement du tribunal et en modifie la dénomination. Ces modifications entreront en vigueur le 31 août prochain. Une révision du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement a été entamée en conséquence au cours de l'exercice 2019-2020. Ces travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2020-2021. Divers outils, dont des capsules vidéo explicatives, ont été préparés afin de soutenir les locateurs et les locataires à mieux comprendre les modifications apportées à la Loi et faciliter la transition.

5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	131
---------------------------------	-----

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	116	0	0
21 à 30 jours	11	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	4	0	0
Total	131	0	0

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	
Acceptée (entièrement)	53	0	0	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Partiellement acceptée	11	0	0	53 et 54
Refusée (entièrement)	2	0	0	
Autres	65	0	0	Aucun document (art. 1) Frais non payés Désistement

Mesures d'accommodement et avis de révision

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

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

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponse
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	Capsules d'information

5.9 Politique de financement des services publics

Pour les biens et services actuellement tarifés

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

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 4 935 140\$, alors que les dépenses totales sont de 25 276 211\$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020.

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

Revenus autonomes de la Régie du logement

Catégorie	2019-2020	2018-2019
Revenus exigibles	4 935 140 \$	4 782 913 \$
Photocopies, enregistrements, etc.	35 574 \$	25 985 \$
Loyer de salle	900 \$	400 \$
Autres	1 736 \$	323 \$
Total	4 973 350 \$	4 809 621 \$

Pour les nouveaux biens et services

Il n'y a aucun ajout de biens et de services pour l'exercice financier 2019-2020.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le tribunal ne tarife pas :

- l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances;
- l'imposition d'un tarif pour le recours au service de conciliation;
- l'imposition d'un tarif pour la comparution;
- la modulation des frais exigibles en fonction du profil du demandeur (personne physique ou personne morale);
- la modulation des frais exigibles en fonction de la somme réclamée.

Coût de revient

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

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

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

Coûts de revient pour l'exercice 2019-2020

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volume considéré	Coût de revient
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 016 299,90 \$	69 210	43,58 \$
	Tenue de l'audience	8 512 989,77 \$	73 053	116,53 \$
	Traitement et expédition d'une décision	7 721 336,80 \$	43 599	177,10 \$
	TOTAL	19 250 626,48 \$		337,21 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	3 310 235,44 \$	133 647	24,77 \$
	Par téléphone	2 106 227,58 \$	1 131 372	1,86 \$
	Par correspondance	215 293,71 \$	76 415	2,82 \$
Traitement d'une demande de conciliation		393 827,89 \$	566	695,81 \$

Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2019-2020	Coût de revient 2018-2019	Coût de revient 2017-2018
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	43,58 \$	50,76 \$	49,91 \$
	Tenue de l'audience	116,53 \$	86,81 \$	83,20 \$
	Traitement et expédition d'une décision	177,10 \$	132,95 \$	124,71 \$
	TOTAL	337,21 \$	270,52 \$	257,82 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	24,77 \$	22,63 \$	19,94 \$
	Par téléphone	1,86 \$	2,97 \$	2,89 \$
	Par correspondance	2,82 \$	6,17 \$	6,46 \$
Traitement d'une demande de conciliation		695,81 \$	427,41 \$	266,54 \$

Notes explicatives

- Pour l'exercice financier 2019-2020, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 337,21 \$. La dépense consacrée à la tenue d'audiences a connu une hausse de 29,72 \$, en raison notamment d'un accroissement du nombre de régisseurs et des formations requises pour ces nouveaux effectifs. Le coût du traitement des décisions a aussi augmenté en raison d'une hausse des effectifs des secrétaires des régisseurs et de la formation requise.
- En 2019-2020, les coûts de revient ont été établis à 24,77 \$ pour le traitement d'une demande au comptoir; à 1,86 \$ pour le traitement d'une demande par téléphone et à 2,82 \$ pour le traitement d'une demande par correspondance.
- Le coût de revient d'un appel téléphonique a diminué en 2019-2020 en raison d'une diminution d'environ 830 000 \$ des dépenses attribuables à la téléphonie, combinée à une hausse des appels considérés pour le calcul.

- Le coût de revient du processus de conciliation a augmenté considérablement en 2019-2020, passant de 427,41 \$ à 695,81 \$. Ceci s'explique principalement par la création d'une nouvelle équipe de conciliateurs, impliquant des dépenses de salaires et de locaux plus importants. Cependant, le volume traité en conciliation est passé de 324 à 566 dossiers, principalement en raison de l'accroissement des effectifs dans ce service.

ANNEXES

Règlement sur les critères de fixation de loyer

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

Tableau : Pourcentages applicables à la fixation de loyer en 2020

Composantes du loyer	2019	2020
Électricité	-1,5 %	-1,3 %
Gaz	-1,4 %	2,5 %
Mazout et autres sources d'énergie	17,9 %	-2,8 %
Frais d'entretien	1,3 %	2,1 %
Frais de service	1,9 %	2,9 %
Frais de gestion	0,8 %	1,9 %
Revenu net	0,4 %	1,0 %
Dépenses d'immobilisation	2,7 %	3,1 %

ATTENTION

Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.

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

LES CAS PORTÉS AU TRIBUNAL

De 2013 à 2019, la Régie du logement a accordé une moyenne de 2,9 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été portés au tribunal, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau : Augmentations moyennes de loyer accordées par le tribunal de 2013 à 2019

ANNÉE	SANS DÉPENSE D'IMMOBILISATION					ENSEMBLE DES CAS AVEC DÉPENSES D'IMMOBILISATION	N ^{bre} DE DÉCISIONS	TAUX D'INFLATION
	LOGEMENT CHAUFFÉ			LOGEMENT NON CHAUFFÉ	ENSEMBLE DES CAS			
	ÉLECTRICITÉ	GAZ	MAZOUT					
2013	2,2 %	1,1 %	2,7 %	2,0 %	1,8 %	3,1 %	2 087	0,8 %
2014	1,8 %	1,7 %	1,4 %	2,0 %	1,9 %	2,9 %	2 361	1,4 %
2015	1,6 %	2,6 %	2,4 %	1,8 %	2,2 %	3,5 %	2 821	1,1 %
2016	1,7 %	1,3 %	-1,9 %	1,7 %	1,5 %	2,6 %	2 052	0,7 %
2017	1,2 %	1,0 %	-1,6 %	1,4 %	1,2 %	2,4 %	1 157	1,1 %
2018	1,2 %	1,3 %	2,7 %	1,5 %	1,4 %	2,9 %	1 369	1,7 %
2019	1,0 %	1,1 %	4,2 %	1,2 %	1,3 %	2,9 %	980	2,1 %

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

POUR EN SAVOIR PLUS

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

Données de gestion complémentaires

TRIBUNAL

Tableau : Explication des catégories de mise au rôle

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

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

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

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

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

Tableau : Demandes introduites et relancées

Catégorie	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Fixation et révision	4 144	5 170	6 451
Non-paiement du loyer	41 581	41 579	39 284
Causes civiles	23 301	22 049	23 475
TOTAL	69 026	68 798	69 210
Variation	4,0 %	- 0,3 %	0,6 %

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

Tableau : Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Causes introduites par les propriétaires	3 906	4 951	6 011
Causes introduites par les locataires	92	143	239
Causes relancées	23	16	32
TOTAL	4 021	5 110	6 282
Variation	- 1,6 %	27,1 %	22,9 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Causes introduites par les propriétaires	80	28	127
Causes introduites par les locataires	43	31	42
Causes relancées	0	1	0
TOTAL	123	60	169
Variation	53,8 %	- 51,2 %	181,7 %

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

Non-paiement du loyer	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Recouvrement-résiliation	31 610	30 041	26 584
Résiliation pour retards fréquents	8 354	9 890	11 217
Causes relancées	1 617	1 648	1 483
TOTAL	41 581	41 579	39 284
Variation	1,4 %	0,0 %	- 5,5 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Causes introduites par les propriétaires	14 003	12 935	13 497
Demandes liées au déguerpissement	2 763	2 157	1 959
Résiliation de bail pour autre motif	4 765	4 778	4 952
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 517	1 228	1 222
Rétractation d'une décision	484	563	479
Reprise du logement	898	1 061	1 484
Dommages-intérêts	788	818	837
Expulsion après échéance du bail	384	438	551
Ordonnances	390	420	478
Autorisation de convertir en copropriété divise	80	101	83
Aliénation d'un ensemble immobilier	9	10	3
Recours propres aux logements à loyer modique	6	3	35
Travaux majeurs (autorisation)	30	33	165
Autres recours	1 889	1 325	1 249
Causes introduites par les locataires	8 674	8 464	9 419
Résiliation de bail	749	638	601
Diminution de loyer	1 407	1 350	1 481
Dommages punitifs	540	631	739
Autres dommages-intérêts	879	911	1 065
Rétractation d'une décision	2 203	2 250	2 250
Autorisation de déposer le loyer	201	183	169
Restitution d'une somme due	179	215	198
Ordonnances	396	429	453
Recours entre colocataires	57	80	55
Recours propres aux logements à loyer modique	81	65	79
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	53	53	67
Autres recours	1 929	1 659	2 262
Causes relancées	624	650	559
TOTAL	23 301	22 049	23 475
Variation	9,9 %	- 5,4 %	6,5 %

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2017-2018	2018-2019	2019-2020
Audiences ordinaires	Fixation	4 410	4 628	4 507
	Révision	78	120	178
	Non-paiement du loyer	39 863	39 677	36 919
	Causes civiles	28 187	29 522	29 054
SOUS-TOTAL		72 538	73 947	70 658
Audiences en visioconférence	Fixation	14	8	4
	Révision	0	4	0
	Non-paiement du loyer	833	1 087	1 492
	Causes civiles	453	707	899
SOUS-TOTAL		1 300	1 806	2 395
TOTAL DES AUDIENCES TENUES		73 838	75 753	73 053

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

Tableau : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2018	31 mars 2019	31 mars 2020
Fixation et révision	3 017	3 749	4 451
Non-paiement du loyer	6 005	5 921	7 071
Causes civiles	20 816	17 289	15 909
TOTAL	29 838	26 959	27 431

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

Tableau : Nombre de demandes en attente – Fixation et révision

Demandes en attente – Fixation et révision	31 mars 2018	31 mars 2019	31 mars 2020
Moins de 1 an	2 256	3 132	3 624
De 1 à 2 ans	400	413	468
Plus de 2 ans	361	204	359
TOTAL	3 017	3 749	4 451

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

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2018	31 mars 2019	31 mars 2020
Moins de 1 an	5 996	5 909	7 051
De 1 à 2 ans	9	12	20
Plus de 2 ans	0	0	0
TOTAL	6 005	5 921	7 071

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente Causes civiles	31 mars 2018	31 mars 2019	31 mars 2020	Variation
Moins de 1 an	15 577	14 313	13 954	- 2,5 %
De 1 à 2 ans	5 173	2 950	1 514	- 48,7%
Plus de 2 ans	66	26	441	1 596,2 %
TOTAL	20 816	17 289	15 909	- 8,0 %

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2017-2018	2018-2019	2019-2020
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	45 409	45 228	42 501
Ententes à l'audience	2 869	2 987	3 358
Désistements à l'audience	3 225	3 209	3 183
Suspensions à l'audience	72	64	155
Remises	11 104	11 873	13 121
Ajournements	2 445	3 563	2 801
Causes rayées	7 266	7 338	6 998
Remises <i>sine die</i>	895	1 424	867
Conférences préparatoires tenues	553	67	69
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	73 838	75 753	73 053
Pourcentage de remises et d'ajournements	18,3	20,4	21,8
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,9	3,9	4,6
Avant l'audience			
Désistements avant audience	10 535	10 646	11 339
Ententes avant audience	672	666	948
Demandes suspendues	1 080	1 089	1 117
Décisions rendues	9	2	7
TOTAL – Demandes traitées avant audience	12 296	12 403	13 411

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

Tableau : Nombre de décisions rendues

Type de cause	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Fixation	2 436	1 684	2 801
Révision	59	94	96
Non-paiement du loyer	26 645	26 771	24 295
Causes civiles	16 719	17 860	16 407
TOTAL	45 859	46 409	43 599

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

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

Type de cause	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Fixation et révision	44	52	68
Non-paiement du loyer	11	12	14
Causes civiles	25	27	30

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Demandes fermées en conciliation	174	174	566
Variation	100 %	0 %	225 %

SERVICES DE RENSEIGNEMENT AUX CITOYENS

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Téléphone	784 243	986 380	1 131 372
Site Web	2 190 595	2 604 406	2 815 664
Entrevues et visites à l'accueil	139 993	141 473	133 647
TOTAL	3 114 831	3 732 259	4 080 683

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Préposés de la Régie du logement	201 390	160 615	154 267
Préposés de Services Québec	19 308	18 122	15 885
Système de réponse vocale interactive	563 545	807 643	961 220
TOTAL	784 243	986 380	1 131 372

Note : Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et ceux traités par le système de réponse vocale interactive. En 2005, la Régie a établi une entente avec Services Québec pour que celui-ci traite les appels concernant le renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

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

Délais moyens	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Attente pour une entrevue (en minutes)	7	9	18,7
Durée d'une entrevue (en minutes)	19	18	17,5

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1, a. 8 et 108, par. 6)

Section I

Dispositions générales

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

Section II

Devoirs des régisseurs

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
 - 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;
 - 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

Section III

Dispositions particulières applicables au régisseur à temps partiel et au greffier spécial

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.
20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.
21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1).

Section IV

Dispositions finales

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

Code de déontologie des conciliateurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1, a. 10.1)

Section I

Dispositions générales

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs de la Régie du logement. Il détermine les règles déontologiques qui assurent la qualité de leurs prestations et qui favorisent la confiance des parties et du public dans l'exercice de leurs fonctions.

Section II

Valeurs

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

Section III

Règles déontologiques

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel.

§ 1. Indépendance et autonomie professionnelles

4. Le conciliateur est maître du processus de conciliation. Il évite toute influence des parties cherchant à lui dicter son approche ou son style de conciliation.

§ 2. Impartialité

5. Le conciliateur agit avec impartialité. Il ne prend part ni ne privilégie l'une ou l'autre des parties et exerce ses fonctions sans discrimination.

§ 3. Neutralité

6. Le conciliateur ne porte pas de jugement sur le différend et fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes avec qui il communique dans l'exercice de ses fonctions.
7. L'entente de règlement constitue l'expression de la volonté des parties. Toutefois, le conciliateur peut mettre fin à la conciliation si, à son avis, les circonstances le justifient notamment s'il est d'avis que la poursuite du processus de conciliation est vouée à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties.

§ 4. Confidentialité

8. Le conciliateur doit, dans la mesure prévue par la loi, préserver la confidentialité des dossiers. Il informe les parties qu'elles sont tenues à la stricte confidentialité des échanges et qu'à moins qu'elles n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation n'est recevable en preuve.

§ 5. Compétences et aptitudes

9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

§6. Conflit d'intérêts

10. Dès que le conciliateur reconnaît une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts, il doit le divulguer aux parties et en aviser son supérieur hiérarchique qui référerá le dossier à un autre conciliateur.
11. Le conciliateur se comporte de façon à ne pas tirer de ses fonctions des avantages indus, pour son profit personnel ou pour le compte d'autrui.
12. Le conciliateur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, à la dignité, à l'intégrité ou à l'indépendance de ses fonctions, ou de nature à diminuer la confiance du public envers la Régie.

§7. Équité et qualité procédurales

13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs.
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation.
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent s'en retirer ou y mettre fin.
16. Le conciliateur favorise un climat de dialogue en vue de permettre à chaque partie de faire valoir ses prétentions et de faire preuve d'ouverture au point de vue de l'autre.
17. Le conciliateur s'assure du consentement des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Lorsqu'il l'estime utile et approprié, il les informe de l'importance de consulter un professionnel pour les aider à faire des choix informés.

SECTION IV DISPOSITION FINALE

18. Le présent code entre en vigueur le 15e jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.

