

Régie
du logement

Québec 



Plan stratégique

de la Régie du logement

2005-2008


BRILLER
PARMI LES MEILLEURS

Mot de la présidente

Entre un marché du logement locatif en pleine évolution et les orientations gouvernementales visant à préparer un avenir meilleur, la Régie du logement ne ménagera pas ses efforts pour relever les nouveaux défis qui émergeront dans son champ d'action.

Au cœur de ses préoccupations : offrir constamment aux citoyens un service de qualité, que ce soit par le biais du plan de modernisation de l'État ou par sa propre réorganisation au niveau de ses pratiques de gestion.

Avec des ressources limitées pour répondre à une demande toujours soutenue, la Régie devra innover pour atteindre les cibles qu'elle s'est fixées au terme de son plan stratégique 2005-2008. Ce plan illustre la portée de ses ambitions établies de manière réaliste en fonction des outils dont elle dispose. Seules des modifications législatives lui permettraient d'accroître sa performance.

La Régie compte sur la compétence et l'engagement de son personnel pour accomplir sa mission avec succès, ainsi que sur la collaboration de ses clientèles et partenaires à divers projets visant l'amélioration des délais et la diffusion d'une information plus accessible et mieux ciblée.

Table des matières

Introduction **4**

Présentation de la Régie du logement **5**

Notre mission 5

Notre vision 5

Nos valeurs organisationnelles **5**

Respect 5

Qualité du service 5

Coopération 5

Engagement 5

Contexte et enjeux **6**

Le contexte externe 6

Le contexte interne 7

Les enjeux 9

Les choix stratégiques **11**

Orientation 1 Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges 11

Orientation 2 Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens 14

Orientation 3 Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie 19

Conclusion **21**

Introduction

Le plan stratégique 2005-2008 pose les principaux jalons qui paveront la voie de la Régie du logement vers sa modernisation administrative et technologique. Trois orientations guideront sa course, mais la finalité est unique : l'amélioration des services dispensés aux citoyens. Ces orientations s'inscrivent dans la vision gouvernementale *Briller parmi les meilleurs*.

La première orientation vise un accroissement de la performance de la Régie au niveau du règlement des litiges par son tribunal. Les choix stratégiques s'articulent autour de quatre pôles : l'optimisation des horaires d'audience, l'offre d'un service de conciliation spécialisé, le règlement à l'amiable à l'audience ainsi que la qualité et la cohérence des décisions.

La seconde consiste à adapter les services d'information en fonction des besoins des citoyens, notamment en poursuivant dans la voie du partenariat et en exploitant les technologies de l'information.

La troisième orientation se réfère aux visions gouvernementales concernant le développement social et un État moderne et efficace. La contribution de la Régie sera mise à profit dans les grands dossiers relatifs à l'habitation. Puis, sur le plan interne, figurent d'autres cibles portant sur la révision des pratiques de gestion.

Mais avant d'aborder l'ensemble des choix stratégiques, ce document invite le lecteur à prendre brièvement connaissance de la mission, la vision et les valeurs organisationnelles de la Régie du logement, ainsi que le contexte et les enjeux qui dessinent l'environnement dans lequel elle évolue.

Présentation de la Régie du logement

Notre mission

Décider des litiges relatifs à un bail d'habitation ; informer les citoyens sur les droits et obligations découlant d'un bail de logement et favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires.

Veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et appliquer le « Règlement sur les critères de fixation de loyer » aux cas soumis.

Notre vision

La Régie aspire à relever les défis de la modernité pour mieux répondre aux besoins des locataires et des propriétaires, en tissant des liens stratégiques, en exploitant les produits technologiques et en optimisant ses ressources dans le but de :

Rendre la Régie du logement plus accessible au niveau du traitement des litiges et offrir des services adaptés aux réalités sociale et économique du 21^e siècle, dans le cadre d'un fonctionnement moderne mettant à profit les technologies et le partenariat.

Nos valeurs organisationnelles

Être membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et endosser les valeurs suivantes :

Respect

Respect de soi, de la clientèle et de ses collègues. C'est une question de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

Qualité du service

Préoccupation constante de répondre efficacement aux attentes du citoyen en accordant la priorité à la compétence, la clarté, la précision et la diligence.

Coopération

Valorisation d'une culture de collaboration, d'esprit d'équipe et d'un réseau de communication interne sans faille par l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue de réaliser des objectifs communs.

Engagement

Démonstration, par son attitude, son comportement et ses actions qu'on croit à la mission de la Régie du logement et par son implication au quotidien dans la recherche de l'excellence.

Contexte et enjeux

Le contexte externe

L'environnement dans lequel la Régie exerce son action évolue en complexité. Les constats énoncés dans le précédent plan stratégique et les plans d'action qui ont guidé la Régie au cours des 4 dernières années se sont concrétisés et devraient se confirmer pour l'avenir. Une réalité additionnelle a toutefois marqué la dynamique du marché du logement locatif au cours de cette période : la pénurie de logements.

Selon les sources de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la région de Montréal a affiché son plus faible taux d'inoccupation des logements (0,6 %) en 2001, les régions de Québec (0,3 %) et de Gatineau (0,5 %) en 2002 et celle de Sherbrooke (0,7 %) en 2003. Les données de l'année 2004 annoncent déjà une tendance vers un marché de moins en moins tendu (le taux d'inoccupation pour l'ensemble du Québec est passé de 1,3 % en 2003 à 1,7 % en 2004), et si le rythme d'accession à la propriété se maintient, le point d'équilibre (3 % d'inoccupation) pourrait être atteint dans un avenir rapproché.

Les enjeux auxquels la Régie sera confrontée devront tenir compte du nouveau climat qui règne sur le marché.

Si la proportion de ménages locataires tend toujours à diminuer par rapport à l'ensemble des ménages (42,1 % au recensement de 2001, comparativement à 43,8 % en 1996), il demeure que le nombre de ces ménages continue de s'accroître (1 254 000 au recensement de 2001, soit une hausse de 1,4 %).

Ce sont surtout les ménages composés d'une personne seule qui alimentent cette croissance, alors que les couples accèdent de plus en plus à la propriété. Les autres catégories en croissance sont les ménages appartenant aux clientèles issues de l'immigration et les personnes âgées. Ainsi, les ménages locataires se concentrent de plus en plus dans les tranches inférieures de revenus.

Le créneau des résidences pour personnes âgées connaît un essor remarquable depuis quelques années. En 2003, le nombre de ces logements (2 870) a plus que doublé dans la région montréalaise et le niveau d'activité s'est poursuivi en 2004 avec une offre frisant les 3 000 logements. La complexité des baux en provenance de ce type d'habitation, en raison de la gamme de services qui peuvent être offerts de manière inclusive ou exclusive au bail, présente de nouveaux défis.

Enfin, le marché de la copropriété est également en pleine effervescence. Ce mode d'occupation est devenu beaucoup plus accessible depuis que les taux d'intérêt hypothécaires ont atteint des niveaux historiquement bas. Considérant que ces unités sont louées dans une proportion non négligeable, on assiste à l'émergence d'une nouvelle clientèle pour la Régie.

Contexte et enjeux

Le contexte interne

L'impact du resserrement du marché sur les activités de la Régie

L'impact de la pénurie de logements sur les activités de la Régie a été majeur, si bien qu'elle a dû moduler certaines cibles de son plan stratégique précédent en fonction de la croissance de ses activités. Une croissance qui, au cours des cinq dernières années, a porté le volume d'entrée des causes de 70 000 (en 2000-2001) à près de 81 000 en 2002-2003 et à plus de 84 000 en 2004-2005, et qui, depuis le 1^{er} avril 2002, a permis à la Régie d'accueillir annuellement plus de 180 000 citoyens dans ses bureaux d'information, soit 20 000 de plus qu'en 2000-2001.

Se devant d'accorder la priorité aux dossiers les plus urgents et en l'absence de modifications législatives souhaitées, la Régie n'a pu contenir l'allongement des délais pour les autres causes. Concrètement, quelques données illustrent toute l'ampleur de cette situation : 75 % des causes introduites à la Régie (à l'exclusion des demandes relatives à la fixation du loyer dont la majorité sont entendues par des greffiers spéciaux) sont de nature urgente (soit 51 500 dossiers sur 68 500) et par conséquent obtiennent une audience devant un régisseur dans un délai moyen de 38 jours.

Un volume aussi imposant, à traiter rapidement, avec un nombre de régisseurs plutôt constant, a eu comme répercussion inévitable

d'alourdir le volume des causes en attente parmi celles qui sont de nature moins urgente.

Les efforts de la Régie pour régler ses dossiers les plus anciens se vérifient dans les délais moyens qu'elle affiche pour les causes générales. Au cumulatif de l'exercice 2004-2005, ce délai s'est élevé à 14,5 mois, puis à 18,5 mois au cumulatif de l'exercice 2005-2006 en date du 31 octobre 2005, et il faut s'attendre à ce que cet accroissement se poursuive pour quelques mois encore. Toutefois, au terme de ce plan stratégique, la Régie vise une restauration de ces délais moyennant son offre de conciliation spécialisée.

La conciliation représente une avenue prometteuse pour accroître sensiblement la capacité de la Régie à régler les litiges qui lui sont soumis. Les parties qui accepteront ce cheminement pour dissoudre leur conflit n'auront pas à craindre une privation de leurs droits puisque ce seront les avocats siégeant déjà au tribunal qui agiront à titre de conciliateur. L'offre de conciliation est dite spécialisée car elle cible au moment de son implantation les dossiers les plus complexes à traiter. Mais au fur et à mesure que ce projet évoluera, il pourrait être étendu à d'autres causes qui s'y prêtent. Les bilans qui découleront de cette activité permettront d'évaluer les opportunités en temps et lieu.

Contexte et enjeux

Plusieurs facteurs de l'environnement interne de la Régie favorisent et facilitent la réalisation de sa mission.

Une structure adaptée à la mission

La Régie du logement a apporté des modifications à sa structure organisationnelle de sorte que les missions en matière de règlement des litiges et en matière d'information relèvent dorénavant d'autorités distinctes, affirmant ainsi aux yeux des citoyens l'indépendance et l'impartialité du tribunal. Elle a également créé un service de coordination des rôles dont le mandat consiste à assurer à travers tout le Québec une planification étroite et plus efficace des dossiers à inscrire dans le calendrier des audiences.

Les ressources humaines

Il ressort de l'analyse sur sa capacité organisationnelle que la Régie devra composer avec des départs à la retraite en grand nombre au cours des prochaines années. La Régie doit relever le défi de préparer une relève qui saura répondre aux exigences de l'administration publique et maintenir le haut niveau de compétence qui caractérise son personnel.

Les ressources financières

Malgré un contexte de rationalisation qui réduit ses marges de manœuvre en matière de ressources financières, la Régie a réussi à autofinancer des dépenses additionnelles, telle par exemple l'implantation d'un système téléphonique plus performant.

La gestion de son réseau composé de 26 bureaux et la tenue d'audiences dans toutes les régions du Québec, incluant la zone la plus septentrionale, constituent la principale dépense de fonctionnement de la Régie.

Par contre, l'allégement budgétaire relatif au crédit au net permet à la Régie de disposer d'une partie des revenus de tarification pour embaucher du personnel occasionnel afin de desservir une clientèle en croissance.

L'utilisation des nouvelles technologies

Les postes de travail informatisés, dont est doté l'ensemble du personnel, ont été enrichis de plusieurs outils pour favoriser une meilleure qualité des services à la clientèle : création d'un site intranet, refonte du site Internet, rédaction de la demande assistée par ordinateur, nouvelle application de support pour sélectionner les causes à inscrire dans le calendrier des audiences. De surcroît, la Régie se prépare à offrir divers services en ligne.

Le progrès technologique a également permis de transformer le service d'information de la Régie par la création d'une centrale téléphonique virtuelle, où tous les appels à travers le Québec convergent vers un canal unique pour être ensuite redistribués à l'ensemble de ses bureaux, en fonction de la disponibilité des préposés aux renseignements. Un tel système permettra d'améliorer de façon considérable l'accessibilité de ce service.

Contexte et enjeux

Les enjeux

La priorité d'action que s'est donnée le gouvernement de rendre la justice plus efficace et plus accessible interpelle directement la Régie du logement dans la prestation de ses services et leur accessibilité. Elle compte également contribuer aux autres orientations gouvernementales relatives au développement social qui sont inscrites dans le programme *Briller parmi les meilleurs*.

En outre, la Régie s'impliquera activement dans la modernisation de l'État et collaborera à la mise en place du gouvernement en ligne.

Innovation en matière de règlement des litiges

La rareté des logements a une incidence sur le comportement des locataires et des locateurs et par conséquent sur la fréquence des recours au tribunal pour régler leurs différends. Le nombre croissant de ménages à capacité financière limitée pourrait également se traduire par une hausse du volume d'entrée des causes reliées au non-paiement du loyer. Afin de rendre la justice plus accessible, **la Régie devra innover dans la mise en œuvre de mesures en vue d'accroître sa capacité de traitement des demandes, notamment en renforçant l'offre en matière de conciliation.**

Accessibilité et adaptation des services

La nouvelle mosaïque des clientèles fait en sorte que l'intervention de la Régie devra répondre aux nouveaux besoins exprimés. La Régie misera sur la diversification de ses services, la mise en œuvre de mesures plus efficaces d'accueil et de communications téléphoniques et sur le développement de services en ligne.

À cet effet, la Régie compte utiliser judicieusement les nouvelles technologies pour les intégrer de plus en plus dans ses opérations, **en vue de collaborer au gouvernement en ligne et ainsi offrir aux citoyens une nouvelle façon d'accéder aux services de la Régie.**

Sur le plan des communications, elle sera proactive à l'égard de la population susceptible d'éprouver des problèmes en matière de logement, en menant **des opérations ciblées de communication pour assurer une meilleure connaissance des droits et des obligations en matière de bail résidentiel.**

Pour une connaissance accrue des besoins d'information de la clientèle et pour une meilleure pénétration de celle-ci, le partenariat avec divers intervenants oeuvrant auprès des locataires ou des propriétaires constitue une voie à privilégier. **Par ces partenariats, la Régie optimise la qualité de son intervention auprès des citoyens.**

Enfin, la Régie participera au développement de Services Québec, dont la mission consiste à instaurer un guichet unique multiservice afin d'offrir à la population un accès simplifié aux services publics et devenir ainsi l'unique référence pour toute information de première ligne. Cela permettra à la Régie de concentrer ses efforts sur la résolution des litiges qui lui sont soumis et le traitement des questions d'information spécialisée.

Contexte et enjeux

Développement social et modernisation

Plusieurs ministères et organismes uniront leurs efforts afin de répondre aux besoins de la clientèle en matière d'habitation, de lutte à la pauvreté et au regard de la situation des aînés. **La Régie s'associera à ces démarches afin de contribuer à l'atteinte des objectifs que fixera le gouvernement dans ce domaine.**

Dans un contexte de réduction de la taille de l'État, la Régie du logement a adopté un plan de réorganisation des effectifs, qui dresse un bilan prévisionnel des départs à la retraite et qui détermine les postes à combler selon une rationalisation bien réfléchie, **en accordant la priorité au service aux citoyens.**

Les choix stratégiques

Orientation 1

Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges

Une des composantes majeures d'un service de qualité est la célérité avec laquelle il est rendu. En tant que tribunal, la Régie compte identifier des mesures efficaces afin d'optimiser le temps d'audition des causes et améliorer le délai de traitement des dossiers les plus anciens. Pour ce faire, elle s'appuiera sur une gestion étroite de la confection des calendriers des audiences. Comme autre mesure susceptible de rendre la justice plus accessible, la Régie instaurera, avec les ressources en place, un service de conciliation spécialisé en vue de traiter certains dossiers qui sont en attente d'audience. Dans le cadre de cette activité, la Régie mise sur la participation des parties liées au litige et sur leur volonté à cheminer vers une entente.

Divers autres éléments composent un service de qualité tels le respect, la clarté, la précision et la diligence à rendre nos services et nos décisions. C'est pour soutenir ces objectifs que la Régie du logement a, entre autres, mis en place un comité permanent visant la cohérence et la qualité de ses actions.

ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DANS LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR												
Délais de traitement	<p>Entendre les dossiers courants selon les délais suivants :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Catégorie</th> <th style="text-align: center;">Cible 2006-2008</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Causes urgentes</td> <td style="text-align: center;">1 mois</td> </tr> <tr> <td>Causes prioritaires</td> <td style="text-align: center;">6 mois</td> </tr> <tr> <td>Causes générales</td> <td style="text-align: center;">16 mois</td> </tr> <tr> <td>Non-paiement</td> <td style="text-align: center;">1 mois</td> </tr> <tr> <td>Fixation et révision</td> <td style="text-align: center;">5 mois</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Cible 2006-2008	Causes urgentes	1 mois	Causes prioritaires	6 mois	Causes générales	16 mois	Non-paiement	1 mois	Fixation et révision	5 mois	<p>Nombre de mois entre l'introduction de la demande et la première audience</p> <p><i>Note : les dossiers courants correspondent aux dossiers ayant été traités par décision.</i></p> <p><i>Lexique sommaire des causes :</i></p> <p><i>Urgent : demandes relatives à l'expulsion du locataire, au recouvrement du loyer entre colocataires, à la cession de bail ou aux ordonnances</i></p> <p><i>Prioritaire : demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer</i></p> <p><i>Général : demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement</i></p> <p><i>Non-paiement : demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer</i></p> <p><i>Fixation et révision : demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer</i></p>
Catégorie	Cible 2006-2008													
Causes urgentes	1 mois													
Causes prioritaires	6 mois													
Causes générales	16 mois													
Non-paiement	1 mois													
Fixation et révision	5 mois													
Conciliation	<p>Offrir la conciliation comme moyen de règlement des litiges pour des dossiers particuliers qui sont en attente d'audience</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;"><i>Nombre de dossiers réglés en conciliation</i></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">31 mars 06*</th> <th style="text-align: center;">31 mars 07</th> <th style="text-align: center;">31 mars 08</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">600</td> <td style="text-align: center;">6 200</td> <td style="text-align: center;">6 400</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Tenue des premières séances de conciliation : fin novembre 2005.</p>	<i>Nombre de dossiers réglés en conciliation</i>			31 mars 06*	31 mars 07	31 mars 08	600	6 200	6 400	<p>Nombre de dossiers réglés en conciliation</p>			
<i>Nombre de dossiers réglés en conciliation</i>														
31 mars 06*	31 mars 07	31 mars 08												
600	6 200	6 400												

ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DANS LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR						
Règlement à l'amiable à l'audience	<p>Accroître le nombre de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties lors d'une audience (au 31 mars 2005, le nombre d'ententes à l'audience s'est élevé à 2 587)</p> <p style="text-align: center;"><i>Nombre d'ententes à l'audience</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">31 mars 06</th> <th style="text-align: center;">31 mars 07</th> <th style="text-align: center;">31 mars 08</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3 000</td> <td style="text-align: center;">3 500</td> <td style="text-align: center;">4 000</td> </tr> </tbody> </table>	31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08	3 000	3 500	4 000	<p>Nombre de dossiers traités par les régisseurs et greffiers spéciaux qui se concluent par une entente à l'audience</p>
31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08						
3 000	3 500	4 000						
Qualité et cohérence des décisions	<p>Mettre en place d'ici mars 2008 de nouveaux outils visant la cohérence et la qualité des décisions</p>	<p>Suivi des différents travaux visant la qualité et la cohérence, à la fin de chaque exercice financier</p>						

Les choix stratégiques

Orientation 2

Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens

La Régie compte mettre en œuvre des moyens pour renforcer auprès des citoyens leur connaissance des dispositions légales qui régissent les relations dans le domaine du logement locatif et favoriser ainsi leur autonomie, par le biais du partenariat avec les associations de locataires, les associations de propriétaires ainsi que les intervenants oeuvrant auprès de clientèles particulières. Elle développera des outils de communication visant à rejoindre ces groupes organisés. L'amélioration de son système de réponse vocale informatisé, l'actualisation de sa documentation à contenu informatif ainsi que la révision de sa déclaration de services aux citoyens fondée sur les attentes préalablement évaluées par la clientèle constituent également des outils majeurs de consolidation des services.

L'utilisation plus intensive des technologies de l'information et des communications continuera d'être un levier important pour améliorer l'accès et la qualité des services. Le partenariat avec Services Québec permettra d'accroître sensiblement le potentiel d'information qui puisse être livrée au citoyen, comme les services en ligne qui seront graduellement implantés.

ORIENTATION 2

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR						
<p>Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle</p>	<p>Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé à l'information dans un bureau (au 31 mars 2005, cette proportion avait atteint 85 %)</p> <p style="text-align: center;"><i>Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">31 mars 06</th> <th style="text-align: center;">31 mars 07</th> <th style="text-align: center;">31 mars 08</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">86 %</td> <td style="text-align: center;">88 %</td> <td style="text-align: center;">90 %</td> </tr> </tbody> </table>	31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08	86 %	88 %	90 %	<p>Proportion des clients ayant obtenu une entrevue dans un délai d'attente inférieur à 20 minutes</p>
	31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08					
	86 %	88 %	90 %					
<p>Accroître le taux de réponse aux appels téléphoniques</p> <p style="text-align: center;"><i>Taux de réponse aux appels téléphoniques</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">31 mars 06</th> <th style="text-align: center;">31 mars 07</th> <th style="text-align: center;">31 mars 08</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">70 %</td> <td style="text-align: center;">75 %</td> <td style="text-align: center;">80 %</td> </tr> </tbody> </table>	31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08	70 %	75 %	80 %	<p>Proportion des appels répondus par les préposés aux renseignements par rapport à l'ensemble des appels qui leur sont destinés</p> <p><i>Note : À la fin janvier 2005 la Régie a complété l'implantation de sa centrale téléphonique virtuelle et depuis lors dispose pour la première fois de données statistiques du taux de réponse pour l'ensemble de ses bureaux.</i></p>	
31 mars 06	31 mars 07	31 mars 08						
70 %	75 %	80 %						
<p>Réviser le contenu de l'information enregistrée dans le système de réponse vocale interactive (RVI), un service téléphonique offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine (au 31 mars 2005, la RVI a donné 162 914 réponses)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Cible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Enregistrer une hausse du nombre de réponses livrées par la RVI</td> </tr> </tbody> </table>	Cible	Enregistrer une hausse du nombre de réponses livrées par la RVI	<p>Nombre de consultations au système de réponse vocale interactive</p>					
Cible								
Enregistrer une hausse du nombre de réponses livrées par la RVI								

ORIENTATION 2

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle (suite)	Accroître les services offerts aux citoyens sur le site Internet de la Régie Cibles Permettre aux parties de faire un suivi de leur dossier (mars 2006) Développer l'introduction d'une demande via Internet avec paiement électronique (mars 2008)	Entrée en vigueur de chaque service
	Améliorer la compréhension et l'usage des publications de la Régie Cibles Réviser les documents à caractère informatif (mars 2006) Produire un nouveau bail de logement (automne 2006)	Nombre de publications révisées au 31 mars 2006 Date de publication du nouveau bail

ORIENTATION 2

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
<p>Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle (suite)</p>	<p>Prendre les moyens pour assurer la satisfaction de la clientèle</p> <div style="border: 1px solid orange; background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Cibles</p> <p>Produire une nouvelle déclaration de services aux citoyens (mars 2006)</p> <p>Mener un sondage exhaustif auprès de la clientèle sur le degré de satisfaction des services reçus (mars 2008)</p> </div>	<p>Date de la publication de la nouvelle déclaration de services aux citoyens</p> <p>Résultats du sondage <i>Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle</i></p>
	<p>Livrer l'information spécialisée</p> <div style="border: 1px solid orange; background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Cible</p> <p>Produire et dispenser des séances d'information aux clientèles cibles sur tout le territoire québécois (communautés culturelles, aînés, étudiants)</p> </div>	<p>Bilan annuel des activités</p>
	<p>Harmoniser les services d'information</p> <div style="border: 1px solid orange; background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Cibles</p> <p>Alimenter de façon continue les différents partenaires de la Régie afin qu'ils informent leurs membres</p> <p>Tenir des réunions de consultation avec les organismes et associations représentatifs des locataires et des propriétaires</p> </div>	<p>Bilan annuel des activités</p>

ORIENTATION 2

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
Partenariat	<p>Conclure une entente de partenariat avec Services Québec afin que ce nouvel organisme puisse fournir aux citoyens l'information générale sur les droits et obligations des locataires et propriétaires (information dite de première ligne)</p> <p>Cibles</p> <ul style="list-style-type: none">Renouveler l'entente de partenariat téléphonique pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux (de janvier à mai 2006)Élaborer un projet-pilote sur les opérations de partage des services (mai 2006)Déterminer suite aux résultats du projet-pilote le transfert des appels de première ligne	<p>Bilan des activités du projet-pilote</p> <p>Volume d'appels de première ligne assurés par Services Québec</p>

Les choix stratégiques

Orientation 3

Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie

Les orientations de l'État concernant la Régie se traduisent par la participation de celle-ci à l'avancement des dossiers horizontaux relatifs au domaine de l'habitation. Quant à la modernisation de la gestion de la Régie, en conformité avec le plan de modernisation de l'État, l'enjeu consiste à adapter son organisation du travail aux besoins de sa clientèle, en valorisant l'engagement et la compétence de son personnel et à mettre en place des instruments de gestion et d'évaluation de sa performance afin de lui permettre de faire des choix mieux éclairés.

ORIENTATION 3 CONTRIBUER AUX ORIENTATIONS DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE		
AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation	Assister le ministre dans l'élaboration de ses orientations en matière de contrôle des loyers	Bilan des activités réalisées
	Contribuer aux travaux horizontaux touchant l'habitation, la lutte à la pauvreté et la situation des aînés	Bilan des activités réalisées
Modernisation de la gestion	Assurer une gestion stratégique de la main-d'œuvre afin de répondre aux défis auxquels la Régie sera confrontée	Bilan annuel des activités réalisées
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Cibles</p> <p>Établir un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite</p> <p>Établir un plan de développement des ressources humaines afin de répondre aux nouveaux défis de l'organisation</p> </div> <p>Mesurer le coût de revient des différentes activités de la Régie d'ici mars 2006</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Cibles</p> <p>Coût de revient des activités judiciaires</p> <p>Coût de revient du service téléphonique</p> <p>Coût de revient du service d'information en entrevues</p> <p>Coût de revient des activités administratives</p> </div>	Résultats des analyses de coût

ORIENTATION 3

CONTRIBUER AUX ORIENTATIONS DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
	<p>Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel de la Régie</p> <p>Cibles</p> <p>Mener des activités de formation ou de sensibilisation à l'éthique</p> <p>Promouvoir le contenu des documents concernant les valeurs organisationnelles, la déclaration de services et les différents codes d'éthique</p>	Bilan annuel des activités

Conclusion

S'adresser à un tribunal pour faire valoir ses droits peut à l'occasion exiger une certaine dose de courage en raison d'une part, des appréhensions quant à l'évolution des relations entre les parties impliquées à la cause, et d'autre part, des démarches à suivre pour passer en audition.

Ce plan stratégique vise précisément à atténuer ces tensions, notamment en appliquant des stratégies de communication plus efficaces, en simplifiant le contenu de la documentation informative et en améliorant la prestation de service en matière d'information et de règlement des litiges, et ce, dans un environnement où priment le respect, la courtoisie et la qualité du service.