



Tribunal administratif du logement

Rapport annuel de gestion 2020-2021

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel du Tribunal administratif du logement.

Le Rapport annuel de gestion 2020-2021 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 du Tribunal administratif du logement.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	iv
MESSAGE DU PRÉSIDENT	v
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	vi
1. MOT DU PRÉSIDENT	1
2. L'ORGANISATION	3
2.1 L'organisation en bref	3
2.2 Faits saillants	5
3. LES RÉSULTATS	6
3.1 Plan stratégique	6
3.2 Déclaration de services aux citoyens	16
4. UTILISATION DES RESSOURCES	17
4.1 Utilisation des ressources humaines	17
4.2 Utilisation des ressources financières	19
4.3 Utilisation des ressources informationnelles	20
5. AUTRES EXIGENCES	23
5.1 Gestion et contrôle des effectifs	23
5.2 Développement durable	24
5.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	29
5.4 Accès à l'égalité en emploi	30
5.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics ..	33
5.6 Allégement réglementaire et administratif	34
5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	36
5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	38
5.9 Politique de financement des services publics	39
6. ANNEXES	42

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 du Tribunal administratif du logement pour l'exercice financier 2020-2021.

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,



Andrée Laforest
Québec, septembre 2021



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 du Tribunal administratif du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Tribunal eu égard à son plan stratégique 2020-2023 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2021.

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

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2021



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 2020-2021, ce rapport :

- décrit fidèlement la mission et les mandats du Tribunal, 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, le Tribunal administratif 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 2021.

Le président,



M^e Patrick Simard
Montréal, septembre 2021

1. MOT DU PRÉSIDENT

Le rapport annuel 2020-2021 présente des résultats plus qu'enviables si l'on considère les nombreuses embûches que le Tribunal a dû surmonter en raison de la crise sanitaire reliée à la COVID-19. Le Tribunal n'a pas été seul à traverser cette période difficile, mais notre organisation a su relever un à un les défis qui se sont présentés.

Ainsi, malgré la pandémie, tous les délais moyens pour obtenir une première audience en 2020-2021 ont été inférieurs aux cibles établies dans notre plan stratégique. Le délai pour les causes civiles prioritaires a même diminué, passant de 9,1 à 7,9 mois. Malgré ce contexte difficile, le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, s'est établi à 5,1 mois.

Par ailleurs, au 31 mars 2021, un total de 22 444 demandes étaient en attente, comparativement à 27 431 demandes au 31 mars 2020. Il faut cependant souligner que le nombre de demandes introduites a fléchi, passant de 69 210 à 51 748 demandes en 2020-2021. En raison de l'état d'urgence sanitaire, le Tribunal a de plus été contraint de suspendre les audiences non urgentes le 16 mars 2020. Tel qu'annoncé le 28 mai 2020 par la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation et conformément au décret n° 615-2020 du 10 juin 2020, ce n'est qu'en juin que le Tribunal a pu reprendre ses audiences selon sa capacité à tenir celles-ci dans le respect des nouvelles normes sanitaires.

Le Tribunal a également dû suspendre ses services de renseignements en personne entre le 16 mars 2020 et le 15 juin 2020, puis entre le 17 décembre 2020 et le 15 mars 2021 en fonction des différents paliers d'alerte par région. Ces services sont désormais offerts sur rendez-vous afin d'éviter les rassemblements dans les aires d'attente. Les citoyens peuvent ainsi se présenter au moment convenu afin de recevoir le service attendu et une meilleure organisation du travail peut être effectuée.

Dans ce contexte, nos services en ligne ont plus que jamais été sollicités. Parmi les 51 748 demandes introduites, pas moins de 37 458 l'ont été via notre portail Web, soit plus de 72 %. Le volume de courriels traités a également bondi de 142,8 % en 2020-2021, passant de 48 292 courriels en 2019-2020 à 117 247 courriels en 2020-2021. Notre centre d'appels a été tout autant sollicité. Les préposés aux renseignements ont répondu à 285 309 appels en 2020-2021, comparativement à 154 267 en 2019-2020.

L'exercice financier 2020-2021 a aussi été marqué par d'importantes modifications sur le plan législatif. C'est effectivement le 31 août 2020 que sont entrées en vigueur diverses dispositions législatives modifiant tant la dénomination du Tribunal que son fonctionnement.

Au surplus, le projet de loi 67, sanctionné le 25 mars 2021, a introduit la possibilité de déposer une demande conjointe devant notre Tribunal en certaines circonstances. Ainsi, deux locataires ou plus d'une même résidence privée pour aînés peuvent désormais s'adresser au Tribunal au moyen d'une demande conjointe lorsque cette demande a pour seul objet d'obtenir une diminution de loyer fondée sur le défaut du locateur de fournir un ou plusieurs mêmes services inclus dans leur bail respectif, ou de faire constater la nullité, pour un motif d'ordre public, de clauses dont l'effet est substantiellement le même et qui sont stipulées dans leur bail respectif.

La mise en œuvre de telles modifications législatives requiert d'importants travaux, tels que la modification de notre système de mission, la production de nouveaux formulaires ainsi que la formation du personnel et des membres du Tribunal.

L'atteinte de ces résultats malgré le contexte difficile de la dernière année n'aurait pu être possible sans l'engagement, le soutien et l'humanisme de l'ensemble du personnel et des juges administratifs du Tribunal. Tous ensemble, ils ont fait preuve d'une impressionnante capacité d'adaptation et de réalisation.

Le président,



M^e Patrick Simard
Septembre 2021

2. L'ORGANISATION

2.1 L'organisation en bref

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
255	Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
28 545 515 \$	Dépenses du Tribunal administratif du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2021
51 748	Nombre de demandes introduites au Tribunal en 2020-2021
55 862	Nombre d'audiences tenues en 2020-2021
5,1	Délai moyen d'attente pour une première audience en 2020-2021, toutes catégories de causes confondues
32 045	Nombre de décisions rendues en 2020-2021
285 309	Nombre d'appels traités par les préposés aux renseignements
140 159	Nombre de correspondances traitées (courriel, courrier postal, télécopie)

Tribunal administratif du logement

La Régie du logement, créée en 1980, est devenue le Tribunal administratif du logement le 31 août 2020. Différentes modifications apportées à la loi constitutive de la Régie du logement, outre le fait de modifier sa dénomination, sont principalement venues encadrer les procédures devant le Tribunal. La mission, les compétences et le fonctionnement général du Tribunal sont demeurés inchangés.

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur le Tribunal administratif du logement (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal administratif du logement a pour mission :

- de décider des demandes qui lui sont soumises;
- de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la Loi sur le Tribunal administratif du logement;
- de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- de faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

Le Tribunal administratif du logement est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), 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 membres sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées membres au Tribunal administratif du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces membres. Les dirigeants, soit le président et le vice-président, sont choisis parmi les membres.

Les membres du Tribunal entendent tous les types de causes. Les greffiers spéciaux ont quant à eux compétence afin d'entendre les demandes en fixation de loyer ainsi que tout autre type de demandes, à l'exception de celles relatives à la conservation des logements, en l'absence de l'une des parties ou du consentement de celles-ci.

L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il 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 \$. Le Tribunal administratif du logement 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, le Tribunal 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 le Tribunal administratif du logement confère pleine compétence au Tribunal 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 le Tribunal est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par le Tribunal 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 le Tribunal peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

En matière de contrôle des loyers, le Tribunal administratif 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, le Tribunal diffuse les taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

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

Le Tribunal administratif du logement se distingue également par le nombre de causes qu'il entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises au Tribunal et par la compétence qui lui a été conférée. Bien qu'une proportion importante des causes soumises au Tribunal administratif du logement concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, le Tribunal 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 au Tribunal administratif 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 membre du Tribunal ou un greffier spécial 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 devant le Tribunal et est portée en audience pour être entendue par un membre. Aucune mention n'apparaît au dossier judiciaire relativement au processus de conciliation.

Les services de renseignement aux citoyens

Le Tribunal administratif 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 26 bureaux et les 3 points de service répartis à travers la province.

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 2020-2021.

- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 3,6 mois à 5,1 mois. Il est à noter que les audiences non urgentes ont dû être suspendues du 16 mars 2020 au mois de juin suivant. Compte tenu du délai de mise en place des mesures sanitaires et de convocation des parties, la durée de cette suspension aura été de près de trois mois.
- Pour les causes civiles, malgré le contexte de pandémie, les délais moyens pour obtenir une première audience ont baissé ou peu augmenté, soit de 1,8 à 2,1 mois pour les causes civiles urgentes, de 9,1 à 7,9 mois pour les causes civiles prioritaires et de 10,6 à 11,5 mois pour les causes civiles générales.
- En matière de fixation de loyer, le délai moyen pour obtenir une première audience a été de 13,2 mois. Ce délai s'explique essentiellement par le fait qu'un volume important de demandes en fixation de loyer âgées de deux ans ou plus a pu être mis au rôle en 2020-2021. N'eût été cet exercice, le délai moyen pour une première audience aurait été d'environ 7,2 mois en raison de la suspension des audiences reliée à la pandémie.
- En ce qui a trait au volume d'activités, le Tribunal a tenu 55 862 audiences et rendu 32 045 décisions.

- Les préposés aux renseignements ont répondu à 285 309 appels en 2020-2021, comparativement à 154 267 l'exercice précédent.
- En raison du contexte de pandémie, le volume de courriels a bondi de 142,8 %, passant de 48 292 courriels en 2019-2020 à 117 247 courriels en 2020-2021. Malgré cette hausse importante, 99,7 % des courriels ont été répondus dans un délai de deux jours ouvrables.

3. LES RÉSULTATS

3.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	1. Délai pour obtenir une première audience (en mois)			8
	Non-paiement du loyer	3	2,6	
	Fixation et révision	17	13,2	
	Causes civiles urgentes	3	2,1	
	Causes civiles prioritaires	14	7,9	
	Causes civiles générales	17	11,5	
	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)	1,5	Reprise : 1,9 Éviction : 5,2	9
	3. Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	6	7,8	9
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	4. Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes	100% ou plus	111,3 %	10
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	5. Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	48	32	11
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences	6. Pourcentage d'utilisation du temps planifié	75 %	73,1 %	11
Accroître l'utilisation du service de conciliation	7. Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation	600	564	12
	8. Nombre de séances tenues en conciliation	1 150	1 094	12

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignement aux citoyens

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	9. Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	11	5,36	13
	10. Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir	80 %	96,6 %	13
	11. Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	70 %	99,7 %	14

Orientation 3 : Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	12. Implantation du sondage de mobilisation	Aucune	-	15
	13. Taux de mobilisation	Aucune	-	15
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	14. Activité commémorative des 40 ans de l'organisme	Octobre 2020	Réalisée	15
	15. Politique de reconnaissance	Aucune	-	16

Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Enjeu 1 : Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes au Tribunal malgré l'état du marché locatif actuel et les impacts difficilement prévisibles de la pandémie COVID-19.

Orientation 1 : Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal

Objectif 1.1 : Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux

Contexte lié à l'objectif :

L'objectif et les cibles tiennent compte de l'impact de l'état d'urgence sanitaire sur le volume de demandes en attente. Le contexte risque ainsi de freiner l'amélioration constante des délais observés depuis 2016-2017.

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

Le délai d'attente pour l'obtention d'une première audience correspond au nombre moyen de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et la première audience. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du Tribunal parce que, d'une part, il est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement tributaire des processus mis en place et des ressources déployées par le Tribunal pour entendre les causes. Après la fixation d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Non-paiement du loyer	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,5	2,6	-	-
Fixation et révision	Cibles	6	17	12	8
	Résultats	5,6	13,2	-	-
Causes civiles urgentes	Cibles	1,3	3	1,5	1,5
	Résultats	1,8	2,1	-	-
Causes civiles prioritaires	Cibles	9	14	10	6,5
	Résultats	9,1	7,9	-	-
Causes civiles générales	Cibles	16	17	15	10
	Résultats	10,6	11,5	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le 13 mars 2020, le Gouvernement du Québec a annoncé l'état d'urgence sanitaire en raison de la pandémie de COVID-19. Le Tribunal a dû suspendre ses audiences le 16 mars 2020. Ainsi, à moins que, pour des motifs exceptionnels, le Tribunal ait ordonné la tenue d'une audience, 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. Pour bien saisir l'impact de la suspension des audiences, il faut comprendre que de 5 000 à 7 000 dossiers sont normalement mis au rôle chaque mois dans le cadre des activités régulières. Ce n'est que le 28 mai 2020 que le Tribunal a été autorisé à reprendre progressivement ses audiences selon sa capacité à tenir celles-ci dans le respect des nouvelles normes sanitaires. Au surplus, ces dernières ont pour effet de restreindre significativement le nombre d'audiences pouvant être tenues quotidiennement.
- Le délai moyen d'attente pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, est passé de 3,6 mois à 5,1 mois. Il est à noter que les audiences non urgentes ont dû être suspendues du 16 mars 2020 au mois de juin suivant. Compte tenu du délai de mise en place des mesures sanitaires et de convocation des parties, la durée de cette suspension aura été de près de trois mois.
- L'augmentation du délai moyen pour une première audience en fixation de loyer s'explique par le fait qu'un volume important de demandes âgées de deux ans ou plus a pu être mis au rôle en 2020-2021. N'eût été cet exercice, le délai moyen pour une première audience, toutes catégories de causes confondues, aurait été d'environ 4,6 mois en raison de la suspension des audiences reliée à la pandémie.
- Tous les délais moyens enregistrés en 2020-2021 sont toutefois inférieurs aux cibles établies pour la même période.

La levée des mesures sanitaires permettra au Tribunal de retrouver la productivité atteinte avant la pandémie et d'améliorer progressivement ses résultats en matière de délais d'attente pour une première audience.

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		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Reprise de logement	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,6	1,9	-	-
Éviction	Cibles	1,3	1,5	1,5	1,5
	Résultats	1,9	5,2	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le Tribunal a suspendu ses audiences dans les matières non urgentes le 16 mars 2020. Ainsi, à moins que, pour des motifs exceptionnels, le Tribunal ait ordonné la tenue d'une audience, 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. Ce n'est que le 28 mai 2020 que le Tribunal a été autorisé à reprendre progressivement ses audiences selon sa capacité à tenir celles-ci dans le respect des nouvelles normes sanitaires.
- Les mesures sanitaires que doit respecter le Tribunal conformément aux recommandations des autorités de santé publique, telles que la distanciation physique et la désinfection fréquente des salles, ainsi que l'incapacité de louer de salles pour la tenue des audiences impliquant de grands groupes ont pour effet de restreindre significativement le nombre d'audiences pouvant être tenues.

La levée des mesures sanitaires permettra au Tribunal de retrouver la productivité atteinte avant la pandémie et d'améliorer progressivement ses résultats en matière de délais d'attente pour une première audience.

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

Catégorie de cause		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Toutes catégories de causes confondues	Cibles	8	6	5	4
	Résultats	6,9	7,8	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le résultat de 7,8 mois est supérieur à la cible établie pour la période 2020-2021. Ce résultat est imputable au contexte de crise sanitaire.

La levée des mesures sanitaires permettra au Tribunal de retrouver la productivité atteinte avant la pandémie et d'améliorer progressivement ses résultats en matière de délai de traitement total d'un dossier.

Objectif 1.2 : Diminuer l'inventaire des demandes en attente

Contexte lié à l'objectif :

L'atteinte de cet objectif est mesurée par le calcul du pourcentage de traitement de l'inventaire $([\text{demandes fermées durant l'exercice financier} / \text{demandes introduites durant l'exercice financier}] \times 100)$. Un résultat supérieur à 100 % signifie que le Tribunal 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 4 : Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus
Résultats	101,1 %	111,3 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- En raison du contexte de crise sanitaire, le nombre de demandes introduites au Tribunal a diminué de 25 % en 2020-2021, ce qui explique en grande partie le résultat obtenu en matière de rotation de l'inventaire des demandes.

Objectif 1.3 : Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal

Contexte lié à l'objectif :

L'indicateur choisi pour cet objectif calcule le délai moyen d'expédition des avis d'audition. Le Tribunal 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 du loyer et les demandes de nature civile urgentes (1,5 mois), l'indicateur ne tient pas compte de ces catégories de causes.

Indicateur 5 : Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	60	48	49	50
Résultats	47	32	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- En raison du contexte de crise sanitaire, l'année 2020-2021 a été atypique en matière de mise au rôle. Afin de permettre à un maximum de justiciables d'être entendus et de limiter l'impact de la suspension des audiences sur les délais, le Tribunal a dû transmettre des milliers d'avis d'audition dans un délai plus court qu'à l'habitude lors de la reprise des activités. Les parties ont toutefois bénéficié d'un délai raisonnable afin de se préparer à l'audience.

La levée de l'état d'urgence sanitaire permettra au Tribunal d'améliorer progressivement ses résultats en matière d'expédition des avis d'audition.

Objectif 1.4 : 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 membre du Tribunal ou à un greffier spécial, pour être entendu en audience. Plusieurs mesures sont mises en œuvre 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. Le Tribunal 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 6 : Pourcentage d'utilisation du temps planifié

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	80 %	75 %	78 %	80 %
Résultats	72,5 %	73,1 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Les mesures de distanciation et de désinfection des salles ainsi que l'ensemble des mesures sanitaires en vigueur ont eu un impact important sur la planification des audiences et ont eu pour effet de ralentir le rythme habituel de mise au rôle pendant de nombreux mois.
- En dépit de ce contexte, le Tribunal a réussi à améliorer le pourcentage d'utilisation du temps planifié pour la tenue des audiences.

Objectif 1.5 : Accroître l'utilisation du service de conciliation

Contexte lié à l'objectif :

Une fermeture est attribuée au service de conciliation, soit si une entente est intervenue lors d'une rencontre de conciliation, soit si un désistement est survenu entre l'acceptation de l'offre et la rencontre de conciliation ou dans les six mois suivant la fin du processus et si aucune audience ou conférence préparatoire n'a été tenue devant un membre du Tribunal.

Indicateur 7 : Nombre de dossiers fermés à la suite d'une séance de conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	600	630	660
Résultats	566	564	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le contexte de pandémie a freiné les améliorations de résultats des dernières années en matière de conciliation. Le Service de conciliation a néanmoins réussi à fermer un nombre quasi similaire de dossiers par rapport à l'exercice précédent.

Indicateur 8 : Nombre de séances tenues en conciliation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	1 150	1 200	1 250
Résultats	1 097	1 094	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le contexte de pandémie a freiné les améliorations de résultats des dernières années en matière de conciliation. Le Service de conciliation a néanmoins réussi à tenir un nombre quasi similaire de séances par rapport à l'exercice précédent grâce à un nouveau modèle de prestation de service en ligne.

Enjeu 2 : S'assurer que les locateurs et locataires soient au fait des modifications relatives aux procédures de traitement des demandes au Tribunal

Orientation 2 : Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignement aux citoyens

Objectif 2.1 : Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel

Contexte lié à l'objectif :

Le 21 mars 2019, le Gouvernement annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal à la hauteur de 23,8 millions de dollars sur cinq ans. Ce rehaussement a notamment permis d'ajouter 30 préposés aux renseignements, ce qui aura pour effet d'améliorer l'offre de service en région et la capacité de l'organisation à répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel.

Indicateur 9 : Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	11	10	9
Résultats	11,23	5,36	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Malgré le contexte de pandémie, les préposés aux renseignements ont pu répondre aux demandes adressées par téléphone à partir de leur domicile grâce à l'application Web du centre d'appels du Tribunal.
- Les préposés aux renseignements ont répondu à 285 309 appels en 2020-2021. De ce nombre, 134 844 appels ont été répondus dans un délai d'attente de moins de 3 minutes en 2020-2021, comparativement à 33 876 en 2019-2020.

Indicateur 10 : Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	80 %	85 %	90 %
Résultats	79,0 %	96,6 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le Tribunal a été contraint de suspendre ses services de renseignement en personne entre le 16 mars 2020 et le 15 juin 2020, puis entre le 17 décembre 2020 et le 15 mars 2021 (selon les paliers d'alerte des régions). De plus, afin de respecter les règles de distanciation et de veiller à la santé et la sécurité de tous, ces services sont désormais offerts sur rendez-vous seulement. À cet effet, un service de prise de rendez-vous a été déployé sur le portail Web du Tribunal. Les citoyens peuvent également communiquer avec le service de renseignements téléphonique afin de réserver une plage horaire.

- En raison de ces restrictions, 32 022 citoyens ont été rencontrés en personne en 2020-2021, comparativement à 133 647 citoyens en 2019-2020.

Indicateur 11 : Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	70 %	75 %	80 %
Résultats	65,6 %	99,7 %	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- La suspension des services de renseignements en personne a permis de redéployer un nombre plus important de préposés au traitement des courriels.
- En raison du contexte de pandémie, le volume de courriels a cependant augmenté de 142,8 %, passant de 48 292 courriels en 2019-2020 à 117 247 courriels en 2020-2021.

Enjeu 3: Relever les défis de changements organisationnels induits par les modifications législatives et l'important rehaussement d'effectifs

Orientation 3 : Mettre en place les moyens pour s'assurer de l'engagement des membres de l'organisation

Objectif 3.1 : Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels

Contexte lié à l'objectif :

Le projet de loi n° 16 a été adopté à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2019, puis sanctionné le 11 décembre 2019. La Loi a introduit d'importants changements que le Tribunal a dû orchestrer au cours des trois premiers trimestres de 2020. Les changements ont cependant des impacts bien au-delà de cette période de travaux, car ils ont principalement pour effet de modifier les procédures d'introduction des recours devant le Tribunal.

Par ailleurs, le 21 mars 2019, le Gouvernement annonçait un important rehaussement des budgets du Tribunal, ce qui s'est notamment traduit par un rehaussement d'effectifs. De tels changements ont bien sûr des impacts positifs pour le Tribunal et sa clientèle, mais présente aussi certains défis sur le plan du développement organisationnel, principalement en ce qui concerne l'intégration et la formation des nouveaux membres et employés, ainsi que l'aménagement de nouveaux espaces.

Enfin, de nombreux changements induits par la crise sanitaire, notamment sur le plan technologique, demeureront en vigueur bien après que cette crise ait connu son dénouement.

Indicateur 12 : Implantation du sondage de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 septembre 2021	-
Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Aucun résultat n'était attendu en 2020-2021.

Indicateur 13 : Taux de mobilisation

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Résultat An 1	Plus 5 points de %
Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Aucun résultat n'était attendu en 2020-2021.

Objectif 3.2 : Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation

Contexte lié à l'objectif :

La Régie du logement, devenue le Tribunal administratif du logement, a célébré ses 40 ans d'existence au mois d'octobre 2020. Cette étape historique est une excellente occasion pour reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.

Indicateur 14 : Activité commémorative des 40 ans de l'organisme

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	Octobre 2020	-	-
Résultats	-	Réalisée	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Le contexte de pandémie a considérablement réduit les possibilités de célébration des 40 ans d'existence de l'organisation. Cependant, un espace a été créé dans le portail intranet pour souligner l'événement, dans lequel une présentation des 40 ans d'histoire du Tribunal a été mise en ligne. Une épinglette à l'effigie du Tribunal administratif du logement a de plus été remise à chaque employé.

Indicateur 15 : Politique de reconnaissance

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	Au plus tard le 30 juin 2021	-
Résultats	-	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

- Aucun résultat n'était attendu en 2020-2021.

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 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	1,3	2,6	1,5	1,6
	Fixation de loyer et révision	6	13,2	5,6	10,5
	Causes civiles urgentes	1,3	2,1	1,8	1,8
	Causes civiles prioritaires	11	7,9	9,1	11,4
	Causes civiles générales	18	11,5	10,6	14,1
Rendre une décision relative à votre dossier dans le délai prévu à la Loi	Taux d'atteinte	100 %	97,4 %	97,2 %	98,4 %
Au téléphone, joindre un préposé aux renseignements dans un délai moyen de 20 minutes	Taux d'atteinte	100 %	100 %	100 %	0 %
À nos bureaux, rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 30 minutes	Taux d'atteinte	80 %	96,6 %	79 %	91,1 %
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables	Taux d'atteinte	80 %	99,7 %	65,6 %	31,3 %
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.tal.gouv.qc.ca	Taux d'atteinte	100 %	99,9 %	99,9 %	99,6 %
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours	Taux d'atteinte	80 %	98,2 %	97,5 %	98,8 %

4. UTILISATION DES RESSOURCES

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	2020-2021	2019-2020	Écart
Renseignement	93	90	+ 3
Adjudication	98	89	+ 9
Soutien aux activités de renseignement et d'adjudication	55	55	0
Administration et activités stratégiques	9	9	0
TOTAL	255	243	+12

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	2020 ¹	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	114 731,07 \$	135 929,41 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	4 767,55 \$	0,00 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 267,54 \$	0,00 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	185 045,64 \$	70 559,43 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0,00 \$	0,00 \$
TOTAL	312 811,80 \$	206 488,84 \$

1. Les formations concernant les étudiants ne sont pas considérées en 2020.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2020 ¹	2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,63 %	1,31 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Titulaire d'emploi supérieur	2,18	1,83
Cadre	2,70	0,55
Professionnel	5,70	2,25
Fonctionnaire	3,82	1,17
Total²	3,60	1,39
Somme allouée par personne ³	1 184,89 \$	825,96 \$

1. Les formations concernant les étudiants ne sont pas considérées en 2020.
2. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit les titulaires d'emploi supérieur, le personnel d'encadrement, professionnel et fonctionnaire (étudiants et stagiaires exclus).
3. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit les titulaires d'emploi supérieur, le personnel d'encadrement, professionnel et fonctionnaire (étudiants et stagiaires exclus).

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

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés régulier (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	11,10	12,50	8,89

4.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 ¹ (000 \$)	Dépenses réelles 2019-2020 (000 \$) Source : Comptes publics 2019-2020 ²	Écart (000 \$)	Variation (%)
Rémunération	20 402	21 807	18 659	3 148	16,9 %
Fonctionnement	6 664	6 739	6 269	470	7,5 %
TOTAL	27 066	28 546	24 928	3 618	14,5 %

¹ Dont 685 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même que les mesures de relance de l'économie.

² Dont 13 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même que les mesures de relance de l'économie.

Les dépenses du Tribunal administratif du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2021 s'élèvent à 28 545 515 \$. La rémunération se chiffre à 21 806 525 \$ et représente 76,4 % du total. Cette dépense comprend le paiement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des membres du Tribunal lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 6 738 990 \$, dont une somme de 3 121 153 \$ (46,3 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que le Tribunal compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'il 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 591 034 \$, soit 8,8 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, le Tribunal 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 du Tribunal s'élèvent à 3 769 733 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable du Tribunal administratif du logement, le Tribunal bénéficie de l'allègement budgétaire lié au crédit au net. En vertu de cet arrangement, le Tribunal est autorisé à utiliser une partie des revenus produits par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2020-2021, ces revenus ont atteint 1 169 733 \$, somme qui a été affectée aux activités courantes.

4.3 Utilisation des ressources informationnelles

Conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, ainsi que des règles qui s'y rapportent, le Tribunal administratif du logement a déposé le 21 décembre 2020 son Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023.

Sommaire des réalisations annuelles

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalizations en 2020-2021
Solution Web pour prise de rendez-vous	Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juin 2020. Dans le contexte de la pandémie COVID-19, le Tribunal a dû restreindre l'accès à ses bureaux afin de respecter les directives sanitaires. À cette fin, une solution a été déployée dans le portail Web afin de permettre aux citoyens de prendre rendez-vous afin de rencontrer un préposé aux renseignements.
Implantation de numériseurs dans les salles d'audience	Dans le contexte de la pandémie, des numériseurs ont été installés dans 35 salles d'audience afin de permettre la manutention sécuritaire de preuves déposées à l'audience en format papier. Les travaux ont été terminés en juin 2020.
Formulaire en ligne pour participation à une audience en visioconférence	Cette solution développée à l'interne a été mise en production en juillet 2020. En raison du contexte relié à la COVID-19, un formulaire de demande d'audience par visioconférence à partir de son domicile a été créé. Ainsi, toute personne devant participer à une audience peut demander à être entendue à partir de son propre domicile et éviter de se déplacer dans les bureaux du Tribunal. Les citoyens sont alors invités à effectuer de manière autonome un test de connectivité avant de remplir le formulaire en ligne.
Formulaire interactif pour le suivi de formation	Implantée en novembre 2020, cette solution développée à l'interne rend les données de gestion relatives à la formation des employés accessibles en tout temps, permettant ainsi le suivi en temps réel de l'indicateur de gestion relatif à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Plan directeur en ressources informationnelles 2020-2023	Réalisations en 2020-2021
SISTA-Conversion des fichiers TIF en fichiers PDF	Les dossiers judiciaires du Tribunal sont numérisés depuis 2011. Les images étaient stockées en format TIF. Dans le but de permettre le remplacement du logiciel de gestion numérique, le Tribunal a prévu convertir les fichiers de format TIF en format PDF. Cette conversion permet également de répondre aux standards actuels en matière de gestion numérique. Les travaux ont pris fin en novembre 2020.
Élargissement des types de demandes qui peuvent être introduites au Tribunal grâce à notre service de dépôt de demande en ligne	Les travaux ont débuté en 2020-2021 et se termineront en 2021-2022.
Migration vers la téléphonie IP	Les travaux ont été amorcés en 2020-2021 et seront terminés au plus tard le 30 septembre 2021.
Déploiement des équipements de visioconférence pour la tenue des audiences	Les travaux ont débuté en 2020-2021 et se poursuivront en 2021-2022.

Valeur induite par les ressources informationnelles sur la performance organisationnelle

Les tableaux suivants présentent la contribution des ressources informationnelles à la réalisation des objectifs inscrits dans le plan stratégique 2020-2023.

Orientation 1 Mettre à profit de façon optimale les ressources pour améliorer le traitement des demandes au Tribunal	
Objectifs	Contribution des RI
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	- Entretien et amélioration de SISTA (systèmes intégrés de services pour les tribunaux administratifs) - Développement de programmes d'extraction et d'exploitation de données - Entretien et amélioration du système d'enregistrement des audiences - Production et expédition automatisées de la correspondance (accusés de réception, avis d'audition, décisions) - Entretien et amélioration des systèmes de visioconférence dans les salles d'audience
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences	- Entretien et amélioration du tableau de bord pour la planification et le suivi des demandes en conciliation - Mise à jour des lettres-type expédiées aux parties - Amélioration de la section du portail Web consacrée au service de conciliation
Accroître l'utilisation du service de conciliation	

Orientation 2	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignement aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel	- Entretien et amélioration du portail Web intégrant une prestation électronique de services complète - Dépôt en ligne de demandes au Tribunal - Consultation de l'état de traitement d'un dossier (plumitif), incluant la possibilité d'obtenir le dossier complet en format PDF - Transmission de documents au Tribunal - Prise de rendez-vous - Outil de calcul pour la fixation de loyer - Entretien et amélioration de l'application Web pour l'opération et la gestion du centre d'appels - Entretien du système de gestion des aires d'attente

Orientation 3	
Consolider et optimiser les ressources affectées au service de renseignements aux citoyens	
Objectifs	Contribution des RI
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels	- Développement d'un sondage en ligne de mobilisation du personnel - Refonte du portail intranet
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation	

5. AUTRES EXIGENCES

5.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

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	18 676,00	0,00	18 676	10,23
2. Personnel professionnel	42 854,21	1 787,02	44 641,23	24,44
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	285 873,57	4 974,08	290 847,66	159,26
4. Membres du Tribunal	99 708,00	0,00	99 708,00	54,60
Total 2020-2021	447 111,78	6 761,10	453 872,89	248,53
Total 2019-2020			401 177,77	219,66

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 2020 et le 31 mars 2021

	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	9	423 620 \$
Total des contrats de service	9	423 620 \$

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 2020-2021	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. Le Tribunal 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
		Réception de documents par courriel	31 mars 2017	Fait	ATTEINT
		Dépôt de demandes à partir du site Web	31 mars 2017	Fait	ATTEINT
		Consultation à partir du site Web de documents contenus dans le dossier judiciaire	31 mars 2017	Fait	ATTEINT

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
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 2020-2021, 93 683 kilomètres ont été inscrits dans les frais de déplacement, comparativement à 195 386 kilomètres l'exercice précédent.	ATTEINT
		Nombre de location de véhicules par année	Réduction de 2 % par année	En 2020-2021, 80 locations de véhicules ont été enregistrées, comparativement à 99 locations l'exercice précédent.	ATTEINT
		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 2020-2021.	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
		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 2020-2021, 53 % des contrats d'impression étaient sur papier recyclé contenant des fibres postconsommation.	NON ATTEINT

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
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
		Acquisition de mobilier à émission de contaminants chimiques nulle	100 %	Non atteint	NON ATTEINT
		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 2020-2021	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 Plan stratégique 2020-2023	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 2020-2021	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

#	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
1.4.2	Maintenir et alimenter une section de l'intranet de consacrée au développement durable	Section mise en ligne	Alimentation de façon continue	Une section de l'intranet du Tribunal est consacrée au développement durable. Aucune capsule n'a été ajoutée en 2020-2021.	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 2020-2021	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	Un message a été transmis à tout le personnel le 9 octobre 2020.	ATTEINT
1.5.2	Offrir des œuvres d'artistes québécois aux employés du Tribunal qui partent à la retraite	Œuvre remise	Œuvre remise à chaque départ à la retraite	Le Tribunal s'est doté 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.	Aucune cérémonie de départ à la retraite n'a été tenue en 2020-2021 en raison du contexte sanitaire.

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 le Tribunal et cette dernière a 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 2021, 64 méthodes de travail ont été révisées, sur un total 72. Les travaux ont par ailleurs été revus en 2020-2021 en raison de l'entrée en vigueur de la Loi 16 le 31 août 2020. D'importants changements concernant les procédures devant le Tribunal ont effectivement nécessité des travaux de révision des processus.	NON ATTEINT
		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 du Tribunal 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 du Tribunal, 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), le Tribunal administratif du logement s'est doté 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 du Tribunal 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 2020-2021, 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 2021

Nombre de personnes occupant un poste régulier
192

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
26	6	36	0

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	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	26	18	0	0	0	18	69,23 %
Occasionnel	6	2	0	0	0	2	33,33 %
Étudiant	36	25	1	0	0	25	69,44 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0,00 %

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

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier	69,23 %	50,9 %	50,0 %
Occasionnel	33,33 %	25,0 %	66,6 %
Étudiant	69,44 %	66,6 %	60,0 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	0,0 %

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
Anglophones	1	0,52	1	0,55	0	0,00
Autochtones	2	1,04	2	1,09	1	0,07
Personnes handicapées	19	9,90	18	9,89	17	12,8

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
MVE Montréal/Laval	60	42,3	49	38,6	42	38,2
MVE Outaouais/Montérégie	7	43,8	7	41,2	6	37,5
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	11,1	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	2	15,4	1	6,6	0	0,0
MVE Autres régions	1	5,3	1	4,5	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 2021

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 2020-2021 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	26	6	36	0	68
Nombre de femmes embauchées	16	4	30	0	50
Taux d'embauche des femmes	61,54 %	66,66 %	83,33 %	0 %	73,53 %

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 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	25	17	140			192
Nombre total de femmes	6	15	10	100			131
Taux de représentativité des femmes	60 %	60 %	58,82 %	71,43 %			68,23 %

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

Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)
1	1	0

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

2020-2021	2019-2020	2018-2019
1	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹

Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Nomination d'un étudiant hors PDEIPH sur un poste régulier	Personne handicapée	1

¹ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, autochtones et anglophones

5.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Une section du site intranet du Tribunal administratif 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 du Tribunal administratif du logement;
- le Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif 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 du Tribunal administratif du logement.

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

En plus de la documentation en matière d'éthique et de déontologie remise à l'entrée en fonction des membres du Tribunal et 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 du Tribunal administratif du logement

Le Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif 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 du Tribunal.

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

Aucune plainte n'a été formulée à l'égard d'un conciliateur du Tribunal au cours de l'exercice 2020-2021.

5.5.2 Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement

En vertu de la Loi sur le Tribunal administratif du logement, les membres du Tribunal sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter les normes du Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement. Ce code est en vigueur depuis le 7 novembre 2002 et est publié sur le site Web du Tribunal. 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 2020 et le 31 mars 2021, le Conseil de la justice administrative a reçu 82 plaintes, et 41 plaintes ont été reportées de l'exercice 2019-2020.

Au cours de l'exercice 2020-2021, 60 plaintes ont été jugées irrecevables et cinq plaintes ont été jugées non fondées. 65 dossiers ont été fermés au cours de l'exercice, alors que 58 dossiers ont été reportés à l'exercice 2021-2022. Aucun manquement n'a été constaté par le Conseil de la justice administrative au cours de l'exercice.

5.6 Allégement réglementaire et administratif

Allégement réglementaire

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, le Tribunal administratif du logement a contribué de façon marginale à l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allégement réglementaire. Le Tribunal n'est par ailleurs pas assujéti aux cibles de réduction du coût des formalités administratives ni à l'exigence du « un » pour « un ».

Le Tribunal travaille en continu afin d'améliorer son offre de services en ligne pour les personnes et les entreprises. Ces services en ligne permettent notamment 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 du Tribunal comporte également de l'information sur les droits et obligations résultant d'un bail de logement et permet de s'adresser au service de renseignement en posant 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 du Tribunal 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 et avril 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, le Tribunal 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 au cours de l'exercice 2021-2022.

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 sont entrées en vigueur le 31 août 2020. Une révision du Règlement sur la procédure devant le Tribunal administratif du logement a été entamée en conséquence. Ces travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2021-2022.

La Loi instaurant un nouveau régime d'aménagement dans les zones inondables des lacs et des cours d'eau, octroyant temporairement aux municipalités des pouvoirs visant à répondre à certains besoins et modifiant diverses dispositions (L.Q. 2021, chapitre 7), sanctionnée le 25 mars 2021, modifie également la Loi sur le Tribunal administratif du logement afin de permettre à deux locataires ou plus d'une résidence privée pour aînés d'introduire une demande conjointe en certaines circonstances.

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 ainsi faciliter la transition vers leur entrée en vigueur.

5.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	142
---------------------------------	-----

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	113	3	0
21 à 30 jours	23	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
TOTAL	137*	3	0

* Deux demandes n'ont nécessité aucune réponse. L'une puisqu'un désistement est survenu, l'autre puisque que le demandeur n'a pas donné suite à une demande de précisions.

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	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	63	0	0	S. o.
Partiellement acceptée	0	1	0	1 demande d'accès à des documents a été acceptée en partie seulement, puisque certains renseignements personnels demandés étaient confidentiels en raison des articles 53 et 54 de la Loi et qu'ils ne pouvaient être divulgués sans le consentement de la personne concernée.

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Refusée (entièrement)	0	2	0	2 demandes d'accès à des documents ont été refusées parce que les renseignements personnels demandés étaient confidentiels en raison des articles 53 et 54 de la Loi et qu'ils ne pouvaient être divulgués sans le consentement de la personne concernée.
Autres	74	0	0	74 demandes d'accès à des documents n'ont mené à la remise d'aucun document soit, dans 68 cas, parce que le Tribunal ne détenait pas les documents demandés (article 1 de la Loi), dans 5 cas, parce que le demandeur n'a pas payé les frais exigibles en vertu du règlement et dans 1 cas parce que le demandeur n'a pas répondu à notre demande de précisions.

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	3

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

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
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 ?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	1
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 ? Si oui, expliquez lesquelles : La composition du comité est spécifiée dans la politique linguistique institutionnelle, qui est affichée notamment dans l'intranet, et le rôle de ce comité ainsi que celui du mandataire y sont également énoncés.	Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
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 ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	27 mars 2017
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
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? Si oui, expliquez lesquelles : La politique linguistique est affichée dans l'intranet ainsi que sur le site Web du Tribunal.	Oui
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	_____

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 le Tribunal administratif du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par le Tribunal administratif 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, le Tribunal 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 au Tribunal administratif du logement ne lui permet pas de se financer. En effet, les frais exigibles produisent des revenus de 3 769 733\$, alors que les dépenses totales sont de 28 545 515\$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2021.

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 minimales et elles représentent moins d'un dixième de 1 % des dépenses du Tribunal administratif du logement.

Revenus autonomes du Tribunal administratif du logement

	2020-2021	2019-2020
Frais exigibles	3 769 733 \$	4 935 140 \$
Photocopies, enregistrement, etc.	19 350 \$	35 574 \$
Loyer de salle	0 \$	900 \$
Autres	0 \$	1 737 \$
TOTAL	3 789 083 \$	4 973 351 \$

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, le Tribunal administratif du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'il entend relèvent du droit civil et opposent des parties privées. De plus, le Tribunal 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 2020-2021

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volume considéré	Coût de revient
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	2 756 129,03 \$	51 748	53,26 \$
	Tenue de l'audience	9 629 952,35 \$	55 862	172,39 \$
	Traitement et expédition d'une décision	9 005 374,11 \$	32 045	281,02 \$
	TOTAL	21 391 455,49 \$		506,67 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	1 683 382,28 \$	32 022	52,57 \$
	Par téléphone	3 818 905,12 \$	915 209	4,17 \$
	Par correspondance	1 003 737,67 \$	140 159	7,16 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	133 088,01 \$	1 463	90,97 \$
	Tenue et suivi de séances	418 630,93 \$	1 094	382,66 \$
	Fermeture de demandes	96 316,00 \$	564	170,77 \$
	TOTAL	648 034,94 \$		644,40 \$

Comparaison des coûts de revient

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2020-2021	Coût de revient 2019-2020	Coût de revient 2018-2019
Traitement d'une demande au Tribunal	Mise au rôle	53,26 \$	43,58 \$	50,76 \$
	Tenue de l'audience	172,39 \$	116,53 \$	86,81 \$
	Traitement et expédition d'une décision	281,02 \$	177,10 \$	132,95 \$
	TOTAL	506,67 \$	337,21 \$	270,52 \$
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	52,57 \$	24,77 \$	22,63 \$
	Par téléphone	4,17 \$	1,86 \$	2,97 \$
	Par correspondance	7,16 \$	2,82 \$	6,17 \$
Traitement d'une demande de conciliation	Introduction et mise au rôle de demandes	90,97 \$	-	-
	Tenue et suivi de séances	382,66 \$	-	-
	Fermeture de demandes	170,77 \$	-	-
	TOTAL	644,40 \$	695,81 \$	472,41 \$

Notes explicatives

- Le coût de traitement d'une demande au Tribunal a augmenté significativement en 2020-2021 en raison de la pandémie COVID-19, passant de 337,21 \$ à 506,67 \$. Le Tribunal a effectivement été contraint à entendre moins de causes, soit 55 862 audiences, comparativement à 73 053 en 2019-2020. Il s'agit d'une diminution de 23,5 %. Les coûts fixes sont cependant demeurés presque identiques (rémunération et coût des loyers).
- En ce qui a trait au traitement d'une demande d'information, l'état d'urgence sanitaire décrété par la Gouvernement a fait en sorte que le Tribunal a suspendu ses activités en présentiel pour les comptoirs d'information entre le 16 mars 2020 et le 28 mai 2020, ainsi qu'entre le 17 décembre 2020 et le 31 mars 2021. Les effectifs ont été redéployés principalement au service téléphonique et aux services en ligne. Le service au comptoir a repris le 15 juin 2020 avec un système de prise de rendez-vous.
- En raison de ces changements, le coût des services au comptoir a augmenté, le coût de location des locaux occupés par le Tribunal administratif du logement étant demeuré fixe malgré la diminution du nombre de citoyens qui ont été servis.
- La dépense consacrée à la téléphonie a également connu une hausse importante, car l'accroissement du nombre d'employés en téléphonie a eu pour effet d'augmenter la masse salariale imputée à ce service.
- Enfin, le coût des services par correspondance a également augmenté en raison d'une utilisation plus importante des services en ligne lors des confinements, nécessitant des efforts plus importants en effectifs pour répondre à la demande.
- Le coût de revient du processus de conciliation a diminué légèrement en 2020-2021, passant de 695,81 \$ à 644,40 \$. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation de l'activité du service de conciliation en 2020-2021 et du volume traité plus important que les années précédentes.

6. ANNEXES

Règlement sur les critères de fixation de loyer

Le Tribunal administratif 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 concerné. Le Tribunal 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 2021

Composantes du loyer	2020	2021	ATTENTION Ces pourcentages applicables ne sont pas des estimations moyennes d'augmentation.
Électricité	-1,3 %	- 0,3 %	
Gaz	2,5 %	- 11,3 %	
Mazout et autres sources d'énergie	-2,8 %	- 21,6 %	
Frais d'entretien	2,1 %	1,4 %	
Frais de service	2,9 %	1,9 %	
Frais de gestion	1,9 %	1,2 %	
Revenu net	1,0 %	0,6 %	
Dépenses d'immobilisation	3,1 %	2,3 %	

DROIT DE REFUS

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 au Tribunal administratif 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 2012 à 2020, le Tribunal a accordé une moyenne de 3,1 % d'augmentation de loyer dans les cas qui ont été entendus en audience, en tenant compte des dépenses d'immobilisation qui lui ont été présentées.

Tableau : Augmentations moyennes de loyer accordées par le Tribunal de 2012 à 2020

Année	Sans dépense d'immobilisation					Ensemble des cas avec dépenses d'immobilisation	Nbre de décisions	Taux d'inflation
	Logement chauffé			Logement non chauffé	Ensemble des cas			
	Électricité	Gaz	Mazout					
2012	1,5 %	0,9 %	5,2 %	1,8 %	1,8 %	3,0 %	2 192	2,1 %
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 %	2 831	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 %	1 159	1,1 %
2018	1,2 %	1,3 %	2,7 %	1,5 %	1,4 %	3,0 %	1 392	1,7 %
2019	1,0 %	1,1 %	4,2 %	1,2 %	1,2 %	2,8 %	1 195	2,1 %
2020	1,3 %	2,1 %	1,5 %	1,9 %	1,9 %	4,3 %	697	0,8 %

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 du Tribunal, 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	Demandes 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. Demandes 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	Demandes 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. Demandes 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. Demandes correspondant à la définition des causes civiles urgentes, mais dans lesquelles sont également réclamés des dommages-intérêts.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, dommages punitifs, remboursement de dépenses, indemnité de relocation, etc.). Demandes 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	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes ayant trait à l'ajustement annuel du loyer ou à une modification des conditions du bail.

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.

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.

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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Fixation et révision	5 170	6 451	7 250
Non-paiement du loyer	41 579	39 284	24 094
Causes civiles	22 049	23 475	20 404
TOTAL	68 798	69 210	51 748
Variation	- 0,3 %	0,6 %	- 25,2 %

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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Causes introduites par les propriétaires	4 951	6 011	6 901
Causes introduites par les locataires	143	239	275
Causes relancées	16	32	17
TOTAL	5 110	6 282	7 193
Variation	27,1 %	22,9 %	14,5 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Causes introduites par les propriétaires	28	127	25
Causes introduites par les locataires	31	42	31
Causes relancées	1	0	1
TOTAL	60	169	57
Variation	- 51,2 %	181,7 %	- 66,3 %

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

Non-paiement du loyer	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Recouvrement-résiliation	30 041	26 584	14 786
Résiliation pour retards fréquents	9 890	11 217	8 641
Causes relancées	1 648	1 483	667
TOTAL	41 579	39 284	24 094
Variation	0,0 %	- 5,5 %	- 38,7 %

Tableau : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Causes introduites par les propriétaires	12 935	13 497	12 424
Demandes liées au déguerpissement	2 157	1 959	1 123
Résiliation de bail pour autre motif	4 778	4 952	4 416
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 228	1 222	1 090
Rétractation d'une décision	563	479	454
Reprise du logement	1 061	1 484	1 970
Dommages-intérêts	818	837	666
Expulsion après échéance du bail	438	551	588
Ordonnances	420	478	534
Autorisation de convertir en copropriété divisée	101	83	45
Aliénation d'un ensemble immobilier	10	3	4
Recours propres aux logements à loyer modique	3	35	6
Travaux majeurs (autorisation)	33	165	76
Autres recours	1 325	1 249	1 452
Causes introduites par les locataires	8 464	9 419	7 487
Résiliation de bail	638	601	557
Diminution de loyer	1 350	1 481	1 325
Dommages punitifs	631	739	787
Autres dommages-intérêts	911	1 065	847
Rétractation d'une décision	2 250	2 250	1 482
Autorisation de déposer le loyer	183	169	138
Restitution d'une somme due	215	198	158
Ordonnances	429	453	394
Recours entre colocataires	80	55	32
Recours propres aux logements à loyer modique	65	79	33
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	53	67	52
Autres recours	1 659	2 262	1 682
Causes relancées	650	559	493
TOTAL DES CAUSES CIVILES	22 049	23 475	20 404
Variation	- 5,4 %	6,5 %	- 13,1 %

Tableau : Audiences tenues

Audiences tenues		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Audiences en salle	Fixation	4 628	4 507	3 857
	Révision	120	178	32
	Non-paiement du loyer	39 677	36 919	23 252
	Causes civiles	29 522	29 054	23 270
SOUS-TOTAL		73 947	70 658	50 411
Audiences en visioconférence	Fixation	8	4	49
	Révision	4	0	5
	Non-paiement du loyer	1 087	1 492	1 586
	Causes civiles	707	899	3 811
SOUS-TOTAL		1 806	2 395	5 451
TOTAL DES AUDIENCES TENUES		75 753	73 053	55 862

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

Tableau : Nombre de demandes en attente

Catégorie	31 mars 2019	31 mars 2020	31 mars 2021
Fixation et révision	3 749	4 451	5 672
Non-paiement du loyer	5 921	7 071	4 377
Causes civiles	17 289	15 909	12 195
TOTAL	26 959	27 431	22 444

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 2019	31 mars 2020	31 mars 2021
Moins de 1 an	3 132	3 624	4 338
De 1 à 2 ans	413	468	1 223
Plus de 2 ans	204	359	111
TOTAL	3 749	4 451	5 672

Note : Le Tribunal a dû suspendre les audiences en fixation de loyer de mars à juin 2020. Depuis la reprise des activités, le Tribunal est contraint de réduire significativement le nombre d'audiences tenues quotidiennement afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur.

Les restrictions relatives à la capacité des salles d'audience ont également un impact significatif en matière de fixation de loyer puisque les demandes en fixation pour un même immeuble et pour une même période de référence sont généralement réunies aux fins de l'audience. Le Tribunal a toutefois eu recours à certaines alternatives afin d'entendre les dossiers impliquant de grands groupes malgré la pandémie, telles que la location de salles, lorsque celle-ci était permise, et la tenue d'audiences virtuelles, lorsque les parties disposaient des moyens technologiques nécessaires.

Ce tableau présente les données au 31 mars 2021 et ne tient donc pas compte des audiences tenues pour lesquelles les procès-verbaux n'avaient pas encore été saisis à cette date. Ainsi, le nombre réel de demandes en attente au 31 mars 2021 était de 1 201 dans la tranche de 1 à 2 ans et de 27 dans la tranche de plus de 2 ans.

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

Demandes en attente – Non-paiement	31 mars 2019	31 mars 2020	31 mars 2021
Moins de 1 an	5 909	7 051	4 371
De 1 à 2 ans	12	20	6
Plus de 2 ans	0	0	0
TOTAL	5 921	7 071	4 377

Tableau : Nombre de demandes en attente – Causes civiles

Demandes en attente Causes civiles	31 mars 2019	31 mars 2020	31 mars 2021
Moins de 1 an	14 313	13 954	9 857
De 1 à 2 ans	2 950	1 514	1 844
Plus de 2 ans	26	441	494
TOTAL	17 289	15 909	12 195

Note : Le Tribunal a dû suspendre les audiences non urgentes de mars à juin 2020. 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. Lors de la reprise, les dossiers urgents et prioritaires accumulés en raison de la suspension des audiences ont dû être prioritaires. De plus, depuis la reprise des activités, le Tribunal est contraint de réduire significativement le nombre d'audiences tenues quotidiennement afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur.

Ce tableau présente les données au 31 mars 2021 et ne tient donc pas compte des audiences tenues pour lesquelles les procès-verbaux n'avaient pas encore été saisis à cette date. Ainsi, le nombre réel de demandes en attente au 31 mars 2021 était de 1 815 pour la tranche de 1 à 2 ans, et de 486 pour la tranche de plus de 2 ans.

Tableau : Conclusion des audiences

Type de conclusion	2018-2019	2019-2020	2020-2021
À l'audience			
Délibérés ou décisions sur le banc	45 228	42 501	30 498
Ententes à l'audience	2 987	3 358	2 342
Désistements à l'audience	3 209	3 183	2 705
Suspensions à l'audience	64	155	90
Remises	11 873	13 121	10 396
Ajournements	3 563	2 801	2 486
Causes rayées	7 338	6 998	6 336
Remises <i>sine die</i>	1 424	867	443
Conférences préparatoires tenues	67	69	397
Conférences de gestion tenues	-	-	169
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	75 753	73 053	55 862
Pourcentage de remises et d'ajournements	20,4	21,8	23,1
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,9	4,6	4,2
Avant l'audience			
Désistements avant audience	10 646	11 339	10 997
Ententes avant audience	666	948	1 037
Demandes suspendues	1 089	1 117	858
Décisions rendues	2	7	6
Demandes fermées faute de preuve de notification	-	-	2 106
TOTAL – Demandes traitées avant audience	12 403	13 411	15 002

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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Fixation	1 684	2 801	1 524
Révision	94	96	61
Non-paiement du loyer	26 771	24 295	15 136
Causes civiles	17 860	16 407	15 234
TOTAL	46 409	43 599	32 045

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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Fixation et révision	52	68	49
Non-paiement du loyer	12	14	19
Causes civiles	27	30	29

Tableau : Nombre de demandes fermées en conciliation

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Demandes fermées en conciliation	174	566	564
Variation	0 %	225 %	- 0,4 %

SERVICES DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS

Tableau : Nombre de contacts par type de canal

Canal	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Téléphone	986 380	1 131 372	915 209
Site Web	2 604 406	2 815 664	3 505 347
Entrevues et visites à l'accueil	141 473	133 647	32 022
TOTAL	3 732 259	4 080 683	4 452 578

Tableau : Nombre d'appels traités par téléphone

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Préposés du Tribunal administratif du logement	160 615	154 267	285 309
Préposés de Services Québec	18 122	15 885	4 410
Système de réponse vocale interactive	807 643	961 220	625 490
TOTAL	986 380	1 131 372	915 209

Note : Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements du Tribunal administratif du logement et ceux traités par le système de réponse vocale interactive. En 2005, le Tribunal 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	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Attente pour une entrevue (en minutes)	9	18,7	5,2
Durée d'une entrevue (en minutes)	18	17,5	29,8

Code de déontologie des membres du Tribunal administratif du logement

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, 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 membres en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions. (D. 1200-2002, a. 1.)
2. Les membres assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables. (D. 1200-2002, a. 2.)

SECTION II DEVOIRS DES MEMBRES

3. Le membre exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence. (D. 1200-2002, a. 3.)
4. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence. (D. 1200-2002, a. 4.)
5. Le membre préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice. (D. 1200-2002, a. 5.)
6. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif. (D. 1200-2002, a. 6.)
7. Le membre exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié. (D. 1200-2002, a. 7.)
8. Le membre 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. (D. 1200-2002, a. 8.)
9. Le membre respecte le secret du délibéré. (D. 1200-2002, a. 9.)
10. Le membre 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. (D. 1200-2002, a. 10.)
11. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 11.)
12. Le membre fait preuve de réserve dans son comportement public. (D. 1200-2002, a. 12.)
13. Le membre 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. (D. 1200-2002, a. 13.)
14. Le membre divulgue auprès du président du Tribunal 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. (D. 1200-2002, a. 14.)

15. Le membre 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 le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 15.)
16. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions. (D. 1200-2002, a. 16.)
17. Le membre 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. (D. 1200-2002, a. 17.)
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 le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 18.)

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU MEMBRE À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un membre à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise du Tribunal, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis. (D. 1200-2002, a. 19.)
20. Le membre à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant le Tribunal. (D. 1200-2002, a. 20.)
21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01). (D. 1200-2002, a. 21.)

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). (D. 1200-2002, a. 22.)
23. (Omis). (D. 1200-2002, a. 23.)

Code de déontologie des conciliateurs du Tribunal administratif du logement

Loi sur le Tribunal administratif du logement (chapitre T-15.01, a. 10.1)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code s'applique aux conciliateurs du Tribunal administratif 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. (Décision 2019-02-20, a. 1.)

SECTION II VALEURS

(Décision 2019-02-20, sec. II.)

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. (Décision 2019-02-20, a. 2.)

SECTION III RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

(Décision 2019-02-20, sec. III.)

3. Le conciliateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel. (Décision 2019-02-20, a. 3.)
§ 1. — Indépendance et autonomie professionnelles (Décision 2019-02-20, ss. 1.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 4.)
§ 2. — Impartialité (Décision 2019-02-20, ss. 2.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 5.)
§ 3. — Neutralité (Décision 2019-02-20, ss. 3.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 6.)
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 voué à l'échec ou susceptible de causer un préjudice sérieux à l'une ou l'autre des parties. (Décision 2019-02-20, a. 7.)
§ 4. — Confidentialité (Décision 2019-02-20, ss. 4.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 8.)
§ 5. — Compétences et aptitudes (Décision 2019-02-20, ss. 5.)

9. Le conciliateur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer ses connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. (Décision 2019-02-20, a. 9.)
§ 6. — Conflit d'intérêts (Décision 2019-02-20, ss. 6.)
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 référera le dossier à un autre conciliateur. (Décision 2019-02-20, a. 10.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 11.)
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 le Tribunal. (Décision 2019-02-20, a. 12.)
§ 7. — Équité et qualité procédurales (Décision 2019-02-20, ss. 7.)
13. Le conciliateur s'acquitte consciencieusement et de façon diligente de ses devoirs. (Décision 2019-02-20, a. 13.)
14. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée et saisisse pleinement les aspects procéduraux du processus de conciliation. (Décision 2019-02-20, a. 14.)
15. Le conciliateur s'assure que les parties comprennent que le processus est volontaire et qu'elles peuvent le suspendre ou y mettre fin. (Décision 2019-02-20, a. 15.)
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. (Décision 2019-02-20, a. 16.)
17. Le conciliateur s'assure du consentement libre et éclairé 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. (Décision 2019-02-20, a. 17.)

SECTION IV

DISPOSITION FINALE

(Décision 2019-02-20, sec. IV.)

18. (Omis). (Décision 2019-02-20, a. 18.)

RÉFÉRENCES

Décision 2019-02-20, 2019 G.O. 2, 757
L.Q. 2019, c. 28, a. 74 et 158

