



Tribunal administratif du logement

Plan stratégique 2020-2023

Le Plan stratégique 2020-2023 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.

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE.....	iv
MESSAGE DU PRÉSIDENT	v
L'ORGANISATION EN BREF	1
Mission.....	1
Vision	1
Valeurs.....	1
Chiffres clés	1
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	2
Contexte externe.....	2
Contexte interne.....	3
CHOIX STRATÉGIQUES	6
Enjeu stratégique 1	6
Orientation 1	6
Objectif 1.1.....	6
Objectif 1.2.....	7
Objectif 1.3.....	8
Objectif 1.4.....	9
Objectif 1.5.....	9
Enjeu stratégique 2	10
Orientation 2	10
Objectif 2.1.....	10
Enjeu stratégique 3	11
Orientation 3	11
Objectif 3.1.....	11
Objectif 3.2.....	12
TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2023.....	13

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 premier plan stratégique du Tribunal administratif du logement, la Régie du logement portant désormais cette appellation depuis le 31 août 2020.

En plus de répondre aux orientations et attentes gouvernementales, ce plan s'inscrit dans la poursuite des efforts entrepris par le tribunal pour améliorer ses performances.

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, octobre 2020



MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le plan stratégique 2020-2023 du Tribunal administratif du logement s'inscrit dans la foulée des efforts déployés au cours des dernières années pour améliorer la performance de notre organisation, principalement en ce qui concerne le traitement des demandes au tribunal.

Pour l'horizon 2020-2023, notre organisation peut compter sur deux éléments majeurs, soit un rehaussement d'effectifs maintenant concrétisé et d'importantes modifications législatives qui viennent principalement encadrer les procédures devant le tribunal. Ces deux facteurs permettront la poursuite des améliorations au chapitre des délais d'attente pour obtenir une première audience.

La situation sur le marché locatif, notamment les taux d'inoccupation historiquement bas, de même que la crise sanitaire que nous avons connue en 2020, risquent cependant d'atténuer les résultats escomptés. Dans le cas de la pandémie, nous avons démontré l'agilité de notre organisation à s'adapter rapidement à un contexte exceptionnel et notre capacité à mettre de l'avant des solutions innovantes. C'est ce qui continuera à guider nos actions au cours des prochaines années.

Le passage vers le Tribunal administratif du logement se fait donc dans un contexte bien particulier, d'autant plus que 2020 marque le 40^e anniversaire de la Régie du logement, quarante ans de services aux citoyens déployés par des membres de l'organisation entièrement dévoués et qui peuvent être fiers de leurs accomplissements.



M^e Patrick Simard
Montréal, octobre 2020



L'ORGANISATION EN BREF

Mission

Le Tribunal administratif du logement :

- décide des litiges dont il est saisi, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- favorise la conciliation entre locateurs et locataires;
- informe les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locateurs et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

Vision

Être reconnu pour notre efficacité et le niveau de confiance qu'on peut nous témoigner.

Valeurs

IMPARTIALITÉ	Faire preuve de neutralité et d'objectivité.
COMPÉTENCE	Développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.
INTÉGRITÉ	Se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.
ENGAGEMENT	S'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.
HUMANITÉ	Faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.

Chiffres clés

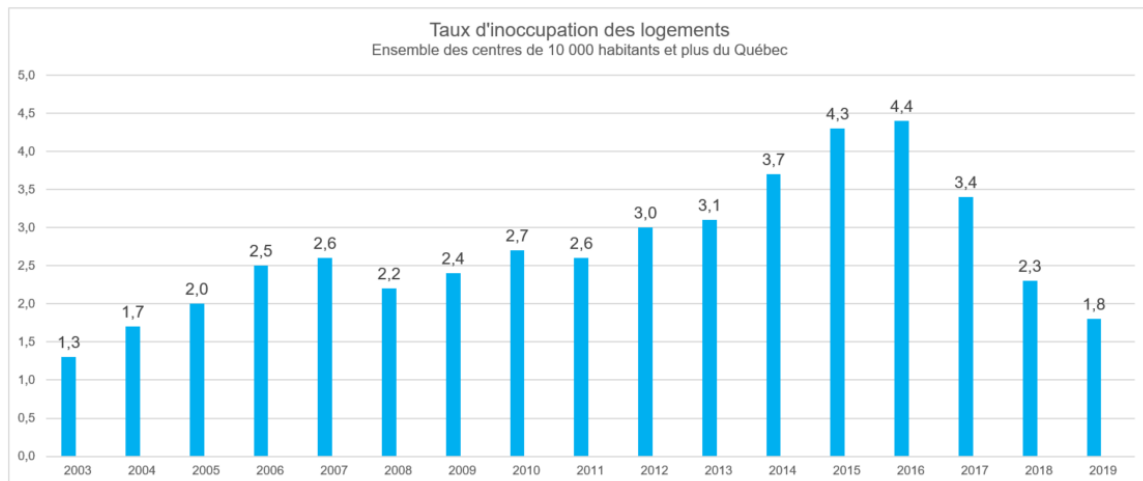
Chiffres clés	Description
1 300 000	Estimation du nombre de logements au Québec
69 210	Nombre de demandes introduites au tribunal en 2019-2020
73 053	Nombre de demandes entendues en 2019-2020
43 599	Nombre de décisions rendues en 2019-2020
4 080 683	Nombre de demandes de renseignement au téléphone, au comptoir et dans le portail Web

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Contexte externe

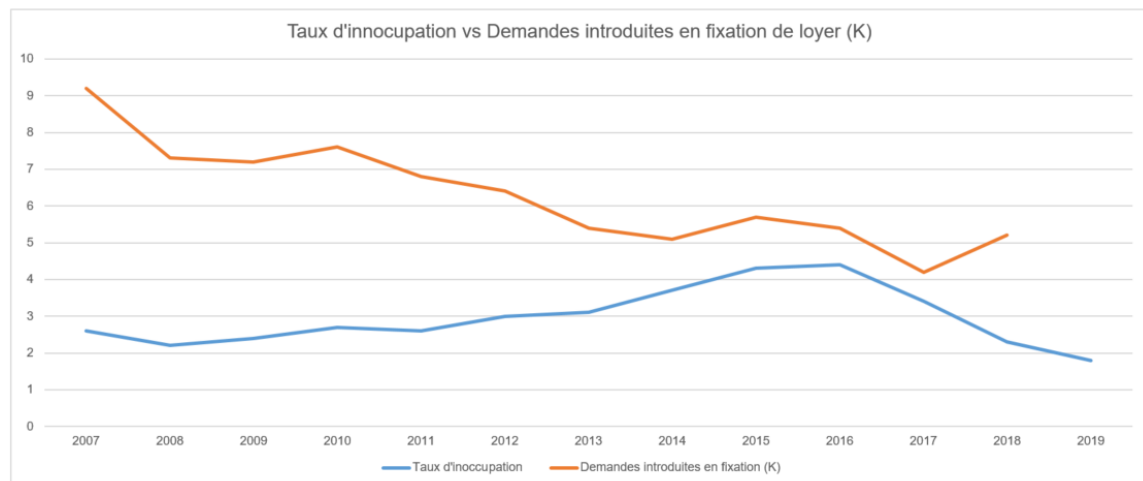
Taux d'inoccupation

Le taux d'inoccupation des logements enregistré en 2019 risque fort d'avoir un impact sur les activités du tribunal. Ce taux calculé annuellement par la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) a connu un seuil historiquement bas au Québec en 2019, atteignant 1,8 %. Il s'agit du taux le plus bas enregistré entre 2005 et 2019, soit une période de 15 ans. Pour la région de Montréal, le taux d'inoccupation a même atteint 1,5 %. On estime que le marché locatif est en équilibre lorsque le taux d'inoccupation atteint 3 %.



Source : SCHL

Historiquement, lorsque le taux d'inoccupation des logements diminue, le volume de demandes introduites en fixation et révision de loyer augmente. On peut donc prévoir une augmentation des demandes déposées au tribunal au cours des trois prochaines années.



Crise sanitaire sans précédent

Le 13 mars 2020, le Gouvernement du Québec annonçait l'état d'urgence sanitaire en raison de la pandémie de COVID-19. Outre les conséquences sociales et économiques, cette crise sanitaire sans précédent aura des impacts importants sur le marché locatif et par conséquent sur les activités du tribunal.

En effet, en raison de l'état d'urgence sanitaire, le tribunal a suspendu 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.

Les mesures de distanciation et de désinfection des salles ainsi que l'ensemble des mesures sanitaires en vigueur auront un impact important sur la planification des audiences et auront pour effet de ralentir le rythme habituel de mise au rôle pendant de nombreux mois. De plus, des demandes en diminution de loyer pour des services non rendus en raison de l'état d'urgence pourront être déposées dans les trois ans de la perte ou de la diminution des services.

Le contexte risque ainsi de freiner l'amélioration constante des délais observés depuis 2016-2017.

Contexte interne

Projet de loi 16

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 16 modifie notamment la Loi sur la Régie du logement afin que la Régie soit dorénavant désignée sous le nom de Tribunal administratif du logement. Il modifie également certaines règles de procédure et encadre la conciliation. Les volets touchant la Régie du logement sont entrés en vigueur le 31 août 2020.

La Loi 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. Il est important que les locateurs et locataires soient au fait de ces modifications afin qu'ils puissent exercer leurs recours en toute connaissance de cause, ainsi que pour assurer les gains d'efficacité escomptés pour le tribunal. Des efforts de communication appropriés doivent être déployés en ce sens, autant à l'interne auprès des préposés de première ligne, qu'à l'externe, auprès des locateurs et locataires.

Concrètement, les modifications devraient se traduire par des gains d'efficacité en ce qui a trait à la gestion des instances, notamment en ce qui concerne l'utilisation du temps d'audience. En contrepartie, l'accompagnement d'un tiers de confiance à l'audience, le cas échéant, est susceptible d'augmenter le temps d'audience requis. Cette mesure pourrait également entraîner une certaine augmentation du nombre de demandes introduites devant le Tribunal. En effet, cette mesure vise notamment à répondre aux préoccupations du Protecteur du citoyen qui soulevait, dans son rapport spécial sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locateurs dans les résidences privées pour aînés de juin 2016, que l'absence d'accompagnement devant le Tribunal représente un obstacle à l'exercice d'un recours pour

certain locataires. Il est donc envisageable que cette mesure incite davantage de justiciables à exercer leurs droits devant le Tribunal administratif du logement.

Rehaussement budgétaire et d'effectifs

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. Il s'agit d'un événement marquant dans l'histoire du Tribunal.

En effet, ce rehaussement permet entre autres d'ajouter 9 membres à plein temps, portant leur nombre à 51, en plus de l'équivalent d'un effectif à temps plein supplémentaire pour permettre la nomination de membres à temps partiel. Il va sans dire qu'une telle bonification est accompagnée d'attentes. Le tribunal s'engage ainsi à diminuer significativement ses délais de traitement d'ici 2021-2022.

À cette augmentation du nombre de membres s'ajoute aussi l'embauche de 30 préposés aux renseignements, ce qui permettra 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.

Un tel rehaussement d'effectifs a bien sûr des impacts positifs sur l'organisation et ses services, mais présente aussi de nombreux défis sur le plan du développement organisationnel, principalement en ce qui concerne l'intégration et la formation des nouveaux juges administratifs et employés, ainsi que l'aménagement de nouveaux espaces. Ce rehaussement implique notamment l'ouverture d'un troisième bureau sur l'île de Montréal afin de permettre une gestion optimale des audiences.

Transformation du milieu du travail

La crise sanitaire vécue en 2020 va profondément transformer le milieu du travail. Le confinement et les règles de distanciation ont amené plusieurs organisations à déployer rapidement des solutions pour maintenir leurs opérations, mais aussi à réfléchir sur la façon d'assurer un contexte de travail sécuritaire et épanouissant pour l'ensemble des employés.

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

De plus, grâce à l'application Web de son centre d'appels, les préposés aux renseignements ont pu répondre aux demandes adressées par téléphone à partir de leur domicile. Près de 1 000 appels ont ainsi traités par jour dans un délai d'attente de moins de 30 secondes. Les préposés pouvaient également, au téléphone, assister les personnes dans la rédaction de demandes au tribunal.

Enfin, grâce aux solutions numériques mises en place, le tribunal a pu tenir les audiences urgentes à distance et de façon entièrement numérique. Il en est de même pour les séances de conciliation par voie électronique.

Les innovations développées et testées pour répondre à la crise sanitaire continueront d'être mise à contribution bien après que cette crise aura connu son dénouement.

40^e anniversaire de la Régie

La Régie du logement, devenue le Tribunal administratif du logement, fête 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. C'est aussi un moment privilégié pour mieux faire connaître la mission et le rôle du Tribunal auprès des citoyens.

CHOIX STRATÉGIQUES

Enjeu stratégique 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

Indicateur de performance

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.

Cible

Les cibles tiennent compte de l'impact de l'état d'urgence sanitaire sur le volume de demandes en attente.

Indicateurs		Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
1. Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	1,5	3	1,5	1,5
	Fixation et révision	5,6	17	12	8
	Causes civiles urgentes	1,8	3	1,5	1,5
	Causes civiles prioritaires	9,1	14	10	6,5
	Causes civiles générales	10,6	17	15	10

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
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)	1,8	1,5	1,5	1,5
3. Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	6,9	6	5	4

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	6 748 752 \$	7 709 379 \$	7 720 088 \$

Note : Les coûts d'un objectif sont établis en fonction des ressources humaines, matérielles et informationnelles affectées à sa réalisation. Ils ne peuvent être cumulatifs puisque les mêmes ressources peuvent être associées à plusieurs objectifs.

Objectif 1.2

Diminuer l'inventaire des demandes en attente

Indicateur de performance

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.

Cible

La cible est calculée en pourcentage.

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
4. Pourcentage de rotation de l'inventaire des demandes	101,1 %	100% ou plus	100% ou plus	100% ou plus

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Diminuer l'inventaire des demandes en attente	19 736 592 \$	20 130 837 \$	20 533 140 \$

Objectif 1.3

Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal.

Indicateur de performance

Cet indicateur 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.

Cible

La cible est calculée en jours et doit permettre d'optimiser les rôles d'audiences.

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
5. Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	47	48	49	50

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal.	836 524 \$	853 234 \$	870 277 \$

Objectif 1.4

Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences.

Indicateur de performance

Un rôle est une période (généralement une demi-journée) durant laquelle un nombre déterminé de dossiers est assigné, à un juge administratif 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).

Cible

La cible est calculée en pourcentage.

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
6. Pourcentage d'utilisation du temps planifié	72,5 %	75 %	78 %	80 %

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences.	8 517 720 \$	8 687 862 \$	8 861 403 \$

Objectif 1.5

Accroître l'utilisation du service de conciliation.

Indicateur de performance

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 juge administratif.

Cible

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
7. Nombre de dossiers fermés à la suite d'une conciliation	566	600	630	660

Indicateur de performance

Cible

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
8. Nombre de séances tenues en conciliation	1 097	1 150	1 200	1 250

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Accroître l'utilisation du service de conciliation.	401 695 \$	409 719 \$	417 903 \$

Enjeu stratégique 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.

Indicateur de performance

Cible

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
9. Temps moyen d'attente pour joindre un préposé au téléphone (en minutes)	11,23	11	10	9
10. Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir	79,0 %	80 %	85 %	90 %
11. Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	68,9 %	70 %	75 %	80 %

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Répondre avec célérité aux demandes de renseignements au téléphone, au comptoir et par courriel.	5 627 822 \$	5 740 238 \$	5 854 900 \$

Enjeu stratégique 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.

Indicateur de performance

Un sondage sur la mobilisation du personnel sera implanté en 2021-2022, ce qui permettra de connaître l'état de situation sur ce plan organisationnel. En 2022-2023, une cible d'amélioration de 5 points de pourcentage est visée par rapport au résultat obtenu au terme du premier sondage.

Cible

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
12. Implantation du sondage de mobilisation	Sans objet		Au plus tard le 30 septembre 2021	
13. Taux de mobilisation	Sans objet		Résultat An 1	Plus 5 points de %

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels.	0 \$	12 251 \$	5 805 \$

Objectif 3.2

Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.

Indicateur de performance

D'une part, une activité soulignant les 40 ans d'existence de la Régie du logement permettra, en octobre 2020, de reconnaître le travail de tout le personnel au cours des quatre dernières décennies. D'autre part, une politique de reconnaissance sera établie en 2020-2022, ce qui permettra d'officialiser des actions qui seront planifiées annuellement afin de souligner l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.

Cible

Indicateurs	Résultat 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2020-2022	Cible 2022-2023
14. Activité commémorative des 40 ans de la Régie du logement	Sans objet	Octobre 2020		
15. Politique de reconnaissance	Sans objet		Au plus tard le 30 juin 2021	

Coûts de l'objectif

Objectif	Coût 2020-2021	Coût 2021-2022	Coût 2022-2023
Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.	25 000 \$	6 000 \$	0 \$



TABLEAU SYNOPTIQUE

**PLAN STRATÉGIQUE
2020-2023
Tribunal administratif du logement**

MISSION

Le Tribunal administratif du logement décide des litiges dont il est saisi, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle; favorise la conciliation entre locateurs et locataires; informe les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locateurs et locataires; veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements; fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

VISION

Être reconnu pour notre efficacité et le niveau de confiance qu'on peut nous témoigner.

VALEURS

Impartialité : faire preuve de neutralité et d'objectivité.

Compétence : développer ses habiletés, maintenir à jour ses compétences.

Intégrité : se comporter de manière juste et honnête, en évitant de se placer en situation de conflit d'intérêt.

Engagement : s'investir, participer activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration.

Humanité : faire preuve d'écoute, de respect, d'ouverture et de discrétion à l'égard de toute personne avec qui nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions

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.

Objectifs		Indicateurs		Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	
1.1	Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux.	1	Délai pour obtenir une première audience (en mois)	Non-paiement de loyer	3	1,5	1,5
			Fixation et révision	17	12	8	
			Causes civiles urgentes	3	1,5	1,5	
			Causes civiles prioritaires	14	10	6,5	
			Causes civiles générales	17	15	10	
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	1,5	1,5			
3	Délai moyen de traitement entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, toutes catégories de causes confondues (en mois)	6	5	4			
1.2	Diminuer l'inventaire des demandes en attente.	4	Pourcentage de rotation de l'inventaire des demande	100 % ou plus	100 % ou plus	100 % ou plus	
1.3	Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal.	5	Délai moyen d'expédition des avis d'audition (en jours)	48	49	50	
1.4	Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences.	6	Pourcentage d'utilisation du temps planifié	75 %	78 %	80 %	
1.5	Accroître l'utilisation du service de conciliation.	7	Nombre de dossiers fermés à la suite d'une conciliation	600	630	660	
		8	Nombre de séances tenues en conciliation	1 150	1 200	1 250	

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.

Objectifs		Indicateurs		Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
2.1	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	10	9
		10	Proportion de clients ayant attendu moins de 30 minutes au comptoir	80 %	85 %	90%
		11	Taux de réponse aux demandes d'information par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	70 %	75 %	80 %

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.

Objectifs		Indicateurs		Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
3.1	Mobiliser le personnel dans la mise en place des changements organisationnels.	12	Implantation du sondage de mobilisation		Au plus tard le 30 septembre	
		13	Taux de mobilisation		Résultat An 1	Plus 5 points de %
3.2	Reconnaître l'engagement et la contribution des membres de l'organisation.	14	Activité commémorative des 40 ans de la Régie du logement	Octobre 2020		
		15	Politique de reconnaissance		Au plus tard le 30 juin 2021	



