

# Traitement des demandes

# 4

Entité vérifiée :  
Régie du logement

# Pourquoi avons-nous fait cet audit?

---

- Ce sujet interpelle plusieurs citoyens, locataires et locateurs.
- Au cours des dernières années, plusieurs des cibles de la Régie à l'égard du délai de première audience n'ont pas été atteintes.

# Qu'avons-nous vérifié?

---

- Nos travaux ont porté sur quatre aspects des activités de la Régie du logement
  - la performance
  - le traitement des demandes
  - l'encadrement
  - l'information de gestion et la reddition de comptes

# Principaux constats

## Performance : efficacité et célérité

---

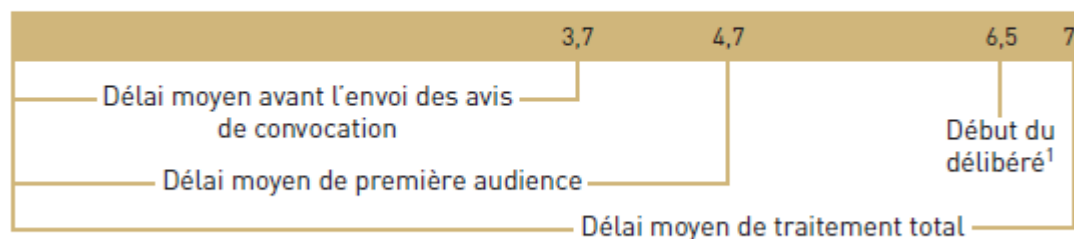
- La Régie n'a pas mis en place de procédures pour minimiser les délais de traitement.
  - En 2014-2015 : 40 000 demandes en inventaire (ce qui équivalait à 57 % des demandes ouvertes durant la période)
  - La Régie n'a réussi qu'une seule fois, en 5 ans, à fermer plus de demandes qu'elle n'en avait reçu. Si cette situation ne change pas, cet important inventaire devrait toujours augmenter.
- La Régie ne calcule pas le délai de traitement total par demande.
  - Le délai de traitement total a été évalué à environ 7 mois en 2014-2015 (6 mois en 2010-2011).

# Principaux constats

## Performance : efficacité et célérité (suite)

**Figure 2** Délai moyen de traitement total (en mois)

Dépôt de  
la demande



1. Le début du délibéré fait suite à la dernière audience tenue.

Source : Régie du logement.

**Tableau 1** Cibles et résultats relatifs au délai de première audience (en mois)

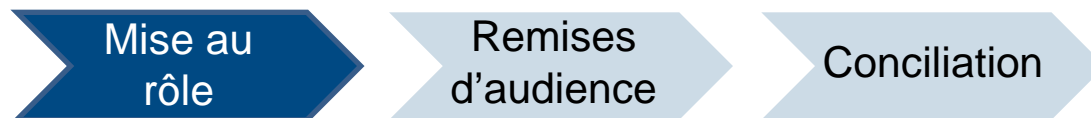
Catégorie de causes	Cibles 2013 liées au plan stratégique 2009-2013 <sup>1</sup>	Résultats de l'exercice 2014-2015	Cibles liées au plan stratégique 2014-2017
Fixation et révision	6,1	6,6	6,0
Non-paiement	1,2	1,4	1,3
Causes civiles urgentes	1,1	2,2	1,3
Causes civiles prioritaires	6,1	16,6	9,0
Causes civiles générales	14,9	20,3	16,0

1. Le plan stratégique 2009-2013 a été reconduit en 2014 et en 2015.

Source : Régie du logement.

# Principaux constats

## Traitement des demandes



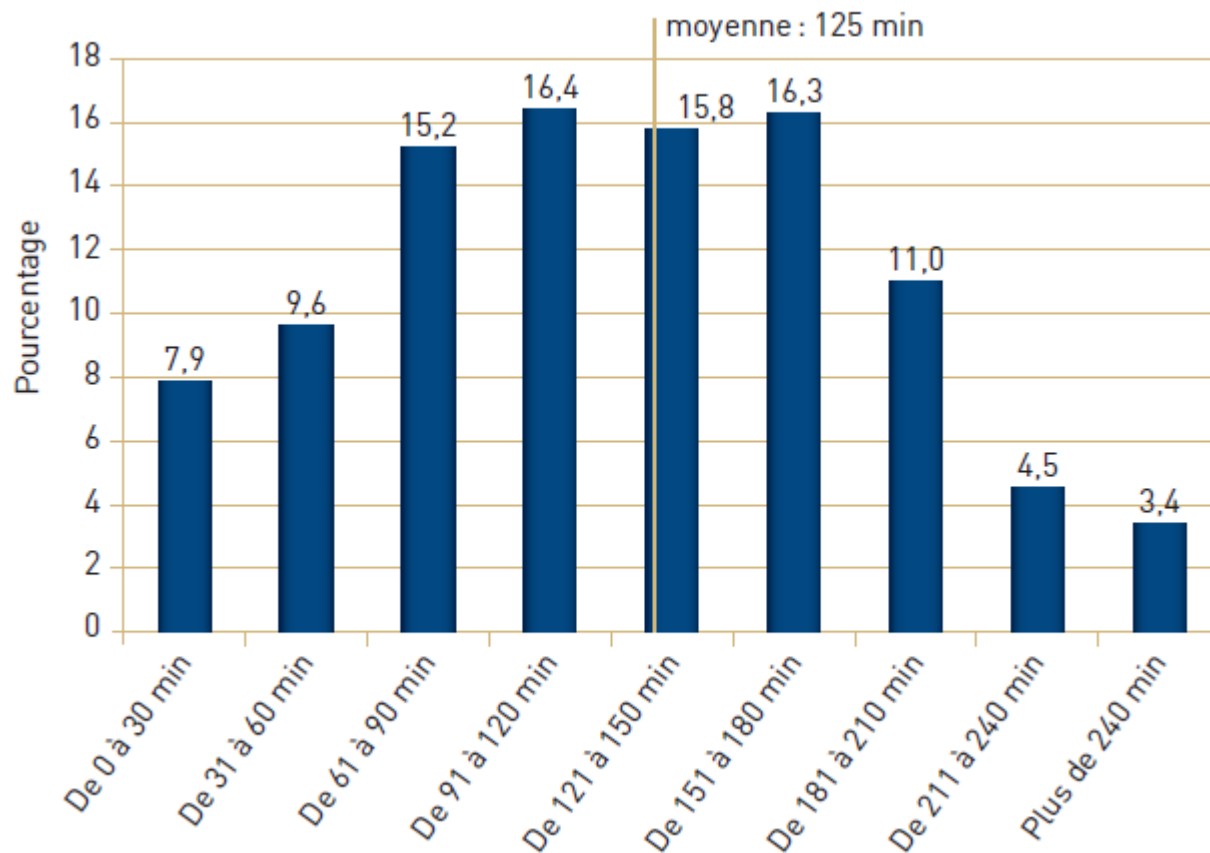
*Ce qu'il faut savoir* : À la Régie, un rôle correspond généralement à une demi-journée d'audience, soit 180 minutes. C'est le temps d'audience disponible des régisseurs.

- Le processus de mise au rôle ne permet pas une utilisation optimale du temps d'audience.
  - Durée moyenne réelle des séances d'audiences : 125 minutes (du 1<sup>er</sup> août 2013 au 30 novembre 2015)
  - Donc, le temps d'audience non utilisé pour l'audition de causes représente 31 % du temps disponible des régisseurs.

# Principaux constats

## Traitement des demandes (suite)

Figure 4 Durée réelle des séances d'audiences pendant 28 mois



Source : Régie du logement.

# Principaux constats

## Traitement des demandes (suite)



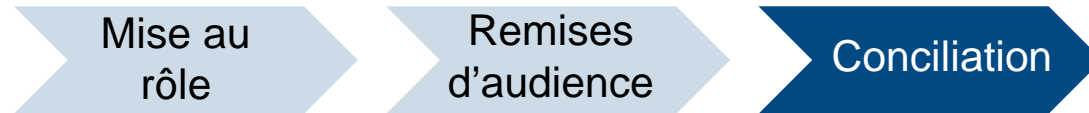
*Ce qu'il faut savoir* : Une remise d'audience accordée entraîne un délai supplémentaire dans le traitement d'une demande.

- La Régie n'a pas instauré de moyens afin de minimiser les effets des remises d'audience.
  - Plus de 24 000 remises lors des audiences, soit 13 % de celles mises au rôle (du 1<sup>er</sup> août 2013 au 30 novembre 2015)
  - L'avis de convocation a été envoyé en moyenne 29 jours civils avant la date de l'audience.
    - Cela laisse peu de temps aux parties pour préparer l'audience ou pour aviser la Régie d'un changement.
    - La Régie peut difficilement mettre à jour ses rôles pour remplacer les causes remises avant l'audience.



# Principaux constats

## Traitement des demandes (suite)



*Ce qu'il faut savoir* : La conciliation permet de régler un litige par une entente à l'amiable plutôt que par une décision. Elle repose sur la participation volontaire des parties.

- Le processus de conciliation est peu utilisé et les efforts de la Régie pour l'intégrer sont insuffisants.
  - En 2014-2015, les demandes réglées par la conciliation équivalaient à 0,4 % des demandes fermées.
  - La Régie n'a pas déterminé les causes qu'il était plus approprié de régler par la conciliation ni le moment pertinent pour communiquer avec les parties.

# Principaux constats

## Traitement des demandes (suite)

**Tableau 2** Cibles et résultats réels liés à la conciliation

Exercice financier	Nombre de demandes	
	Cibles liées au plan stratégique 2009-2013	Résultats réels
2010-2011	305	274
2011-2012	335	174
2012-2013	369	130
2013-2014	369	109
2014-2015	369	290 <sup>1</sup>

1. Ce nombre inclut les 178 demandes qui ont été traitées simultanément.

Source : Régie du logement.

# Principaux constats

## Encadrement

---

*Ce qu'il faut savoir* : Un règlement encadre la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs.

- La Régie a mis en place une banque de temps non conforme au règlement.
  - Au 30 novembre 2015 : 882 jours accumulés
  - Représente un montant à payer de plus de 500 000 \$
- La Régie n'a pas clairement établi de règles sur
  - la disponibilité au travail des régisseurs et la gestion de leurs absences
  - le processus de mise au rôle
  - l'établissement de barèmes sur le niveau de convocation

# Autres sujets traités

---

- Traitement des demandes
  - Utilisation de la visioconférence
- Encadrement
  - Évaluation du rendement des régisseurs
  - Établissement de mécanismes de contrôle de la qualité
- Information de gestion et reddition de comptes

# Commentaires de l'entité vérifiée

---

L'entité vérifiée a adhéré à toutes nos recommandations.

Une vidéo présentant les principaux résultats de notre vérification est également disponible sur le site Internet du Vérificateur général.