

# La Régie du logement

La Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste à décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, à informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail et à favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires.

## Nature des plaintes

### Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Régie du logement						
En examen au 1 <sup>er</sup> avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
2	144	-	53	37	23	4

\* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les plaintes des citoyens à l'égard de la Régie du logement portent majoritairement sur les délais pour obtenir une audition ainsi que sur les décisions rendues par les régisseurs. Les interventions du Protecteur du citoyen se limitent cependant à la problématique des délais, les décisions de la Régie étant des décisions judiciaires sur lesquelles il n'a pas droit de regard.

## État de la situation

### La problématique des délais

La crise du logement vécue au début des années 2000 a généré une croissance importante des activités à la Régie du logement, ce qui a entraîné une augmentation significative des délais d'audience devant le tribunal et une forte accumulation des causes en attente.

La forte hausse des demandes à la Régie a atteint un plafond trois ans plus tard, alors que certains signes concrets d'un retour au calme ont pu être observés. Par exemple, en 2006-2007, la Régie du logement a pu profiter d'un contexte plus favorable dans le domaine du marché locatif, ce qui lui a permis de maintenir ses délais en matière de non-paiement de loyer. En ce qui concerne les causes civiles générales, dont le délai avant audience était en hausse constante au cours des dernières années, la Régie avait fixé une cible à atteindre de 18 mois. Les efforts de la Régie lui ont permis de réduire ce délai moyen à 17,4 mois.

Voici ce qu'affirme la Régie à cet égard dans son rapport annuel 2006-2007 :

*« Il y a déjà quelques années que la Régie consacre une attention particulière au traitement des plus anciennes causes. Les effets positifs de ce traitement commencent à se faire sentir, puisque le nombre de dossiers dont le délai d'audience dépassait un an d'attente est passé de 3 830 en 2005-2006 à 3 532, soit une diminution de 8 %. Enfin, en fixation, la Régie a accéléré son traitement de 1,1 mois comparativement à l'année précédente <sup>18</sup>. »*

Dans le même rapport annuel, elle conclut cependant en ces termes :

*« Malgré ces données encourageantes, il n'en reste pas moins qu'un contexte difficile perdure. Le nombre de causes reliées aux difficultés dans le paiement du loyer, bien qu'en baisse de 1 % comparativement à 2005-2006, demeure important : 42 651 nouvelles causes ont été introduites à la Régie en 2006-2007. Il s'agit de plus de la moitié (57 %) des litiges portés devant le tribunal<sup>19</sup>. »*

## Les mesures implantées ou envisagées au fil des ans

Depuis l'an 2000, la Régie du logement a progressivement mis en place diverses mesures administratives afin d'améliorer son service et de tenter de réduire les délais avant une première audience. Parmi ces mesures :

- l'ajout de salles d'audience pour entendre un volume accru de demandes ;
- l'informatisation de la mise au rôle des causes afin d'assurer une meilleure gestion des audiences ;
- l'embauche de deux greffiers spéciaux dont le travail d'adjudication a été concentré sur les audiences de causes en fixation de loyer ;
- l'ajout d'un outil dans le site Internet servant aux citoyens à suivre le cheminement de leurs dossiers ;
- l'organisation des appels de rôle pour les dossiers complexes, afin que ceux qui se trouvaient dans un état latent puissent être réactivés.

Or, à l'évidence, l'implantation de ces diverses mesures administratives au fil des ans n'a pas suffi pour enrayer définitivement le problème des délais qui sévit encore aujourd'hui à la Régie du logement. Depuis 2001, diverses solutions de nature législative ont été mises de l'avant mais n'ont jamais finalement été adoptées. À titre d'exemples, citons quelques modifications législatives déjà envisagées :

- La création de la fonction de greffier habilité à rendre des décisions sur dossier dans les affaires non contestées ;
- La mise en place d'une nouvelle procédure accordant le pouvoir aux greffiers spéciaux de résilier les baux résidentiels dans les cas de non-paiement de loyer, ce qui n'exigerait plus une audition devant les régisseurs ;
- L'attribution de nouvelles compétences aux greffiers spéciaux, leur permettant d'entendre notamment : des demandes de contestation d'un réajustement de loyer, des demandes de fixation du loyer introduites par un nouveau locataire, des demandes de remise de dépôt non contestées.

<sup>18</sup> Rapport annuel de gestion 2006-2007, Régie du logement, p. 24.

<sup>19</sup> Rapport annuel de gestion 2006-2007, Régie du logement, p. 10.

Les modifications législatives nécessaires à cette réalisation ont toutefois été mises de côté au profit de l'implantation d'un plan de relève des régisseurs. Ainsi huit régisseurs ont été ajoutés, par le remplacement prématuré des départs prévus à la retraite de plusieurs régisseurs au cours des trois prochaines années.

## Suivi et actions du Protecteur

Bien que le Protecteur du citoyen salue les efforts consentis pour trouver des solutions à l'intérieur du cadre légal actuel, il constate que les mesures prises à ce jour ont simplement permis de ralentir la progression des délais sans apporter des correctifs durables. C'est pourquoi le Protecteur a tenu, en février 2008, une séance de travail avec les dirigeants de la Régie du logement afin d'examiner les solutions additionnelles qui permettraient non seulement de résorber les délais accumulés depuis l'exercice 2000-2001, mais aussi d'assurer le traitement des demandes dans un délai plus raisonnable et sur une base plus permanente.

Pour atteindre les objectifs prévus dans son plan stratégique 2005-2008<sup>20</sup>, la Régie du logement comptait soit sur des changements législatifs, soit sur l'ajout de ressources additionnelles. Malgré la concrétisation de cette dernière mesure, le nombre de postes disponibles à titre de régisseur demeurera le même à l'échéance du plan, soit en 2010.

Le Protecteur du citoyen doute que cette mesure temporaire suffise à répondre adéquatement à l'ensemble des demandes dont le volume demeure très important. Il constate que bien que la Régie du logement ait pris au cours des dernières années toutes les mesures correctives qui étaient à sa portée, la problématique des délais pour obtenir une audition perdure et que les objectifs de réduction des délais demeurent encore très ambitieux.

## Recommandations 2007-2008

Considérant le volume de demandes présentées à la Régie du logement ;

Considérant que la demande de résiliation de bail pour non-paiement de loyer est le type de cause le plus souvent présenté ;

Considérant les mesures administratives déjà mises en place par la Régie au cours des dernières années ;

Considérant que le nouveau plan de relève des régisseurs demeure une mesure temporaire ;

Considérant que, malgré les mesures mises en place, les délais à la Régie du logement ne s'améliorent pas au rythme anticipé ;

---

20 Axe d'intervention 1.1 : Entendre les dossiers courants selon les délais en cours pour 2006-2007.

Considérant qu'une modification du cadre légal de la Régie lui permettrait de libérer ses régisseurs afin d'entendre les autres types de causes plus rapidement ;

Considérant que cette mesure s'inscrirait bien dans les objectifs fixés par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire et administratif ;

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que soit modifié le cadre légal de la Régie du logement en matière de causes relatives au non-paiement de loyer afin d'y introduire une procédure différente permettant de libérer la disponibilité des régisseurs en cette matière et d'entendre l'ensemble des demandes dans un délai raisonnable.

Que l'on s'assure que cette modification respecte les droits fondamentaux de toutes les parties, notamment les procédures qui visent la résiliation du bail et l'expulsion du locataire.

## Commentaires de l'organisme

Voici les commentaires de la Régie du logement, formulés par son président :

« La protectrice du citoyen et la Régie du logement partagent la même préoccupation de faire mieux et d'améliorer sans cesse la performance de la Régie dans le respect des attentes et des objectifs liés à la réalisation de sa mission, dans un contexte financier difficile où le taux de croissance de la dernière décennie a été somme toute assez limité.

La Régie du logement, consciente de la problématique récurrente de la gestion de ses délais et cela, malgré une certaine amélioration constatée suite à l'implantation de son plan temporaire de relève de régisseurs en 2007, fait le même constat. Des mesures concrètes et complémentaires à celles déjà mises de l'avant au cours des dernières années, doivent être envisagées afin d'apporter des solutions viables à court terme et ainsi solutionner la problématique liée à la gestion des délais d'attente, plus particulièrement dans les causes civiles.

Ces délais doivent être ramenés à un niveau plus acceptable et, de façon permanente, dans le respect des règles qui doivent gouverner la mission d'adjudication qui est sienne. Il est cependant utile de rappeler qu'un volume des causes civiles en attente est, dans une certaine mesure, une chose normale dans le cadre des opérations courantes d'un tel tribunal.

L'amélioration des délais d'audition des causes civiles en attente ne peut progresser que dans la mesure où le volume d'entrée des nouvelles demandes n'atteint pas un niveau de croissance trop élevé. Les données statistiques des années 2000 à 2004 confirmaient cette tendance à la hausse avec un nouveau volume d'entrée passant

de 70 330 à 85 694 causes. La tendance à la baisse se poursuit légèrement depuis, le volume d'entrée des nouvelles causes se situant à 76 036 pour l'exercice 2007-2008.

Face à cela, il faut dès à présent envisager de nouvelles façons de faire, plus particulièrement, celle de disposer des demandes de recouvrement de loyer et de résiliation de bail pour ce motif, là où le volume particulièrement élevé occupe une grande partie du temps d'audition des régisseurs et réduit d'autant la disponibilité de ces derniers à l'égard des autres causes civiles qui s'accumulent.

Dans cette perspective et dans la limite du mandat qui est le sien et avec toute la réserve nécessaire qui s'impose en l'espèce afin de préserver l'indépendance judiciaire de son tribunal, le président de la Régie du logement prend l'engagement de collaborer avec les instances gouvernementales, si telle est leur volonté, et à s'associer à tout projet susceptible de solutionner de façon permanente le problème de la gestion de délais d'attente des causes civiles à notre tribunal. Les solutions mises de l'avant, tant du point de vue administratif que judiciaire, au cours des dernières années pourraient servir d'inspiration à cette volonté.»