



## Plan d'action de développement durable 2009-2013

Mars 2009

## Mot du président

Élaborer une stratégie gouvernementale de développement durable est un enjeu de taille. Faire en sorte que tous les ministères et organismes publics y contribuent constitue un défi encore plus audacieux. De fait, peu de gouvernements à travers le monde se sont imposés un tel exercice. La Régie du logement est fière d'emboîter le pas.

Notre mission fait en sorte que la Régie est fortement interpellée par les principes de développement durable. Se loger fait partie des besoins fondamentaux. Il s'agit d'une condition minimale permettant de vivre de façon digne, saine, sécuritaire.

De ce fait, la Régie a un rôle social et environnemental d'importance en veillant à la conservation du parc de logements, dans les limites des lois et des règlements qui régissent ses interventions.

En fonction de sa mission, mais aussi de ses limites, la Régie a donc retenu certains objectifs qu'elle entend poursuivre dans le cadre de ses interventions auprès de la population.

La majorité de nos objectifs et de nos gestes toucheront toutefois les opérations internes de la Régie du logement, même si nous sommes conscients que notre engagement viendra influencer des façons de faire souvent bien ancrées.

Nous ne voyons pas cet exercice comme une contrainte, mais bien comme une source de mobilisation. Le plan que nous proposons est perfectible et évolutif. Il s'enrichira au fil des actions qui seront mises en place, particulièrement celles touchant la sensibilisation et la formation de notre personnel.

*Le président*



*Luc Harvey*

## Sommaire

| Section   | Page |
|---|------|
| Introduction  | 3    |
| Signification de la démarche                                    | 3    |
| Contribution à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale | 4    |
| Orientations stratégiques et objectifs gouvernementaux retenus  | 4    |
| Orientation gouvernementale 1                                   | 5    |
| Orientation gouvernementale 2                                   | 6    |
| Orientation gouvernementale 3                                   | 7    |
| Orientation gouvernementale 5                                   | 8    |
| Orientation gouvernementale 6                                   | 10   |
| Annexe  | 11   |

## Introduction

Pour bien comprendre la portée du présent plan d'action de développement durable, il est important de se référer à la mission de l'organisation. La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires ;
- décide des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle ;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant de leurs relations 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.

### Signification de la démarche

La Régie du logement a la particularité d'être un tribunal administratif. Les interventions publiques de la Régie ne doivent pas contrevenir à son impartialité judiciaire. Cette contrainte limite le type de gestes que l'organisation pourrait poser en matière de développement durable auprès de la population qu'elle dessert.

Ceci dit, la Régie du logement adhère aux principes de développement durable. Qui plus est, le volet dont elle est responsable, le logement, est directement lié à la protection de la santé et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes. Son mandat est également empreint d'un souci d'équité, d'éthique et de solidarité sociale, autant de valeurs guidant les principes de développement durable.

Les valeurs organisationnelles de la Régie du logement partagées par l'ensemble du personnel et communiquées dans la Déclaration de services aux citoyens s'arriment d'ailleurs à la stratégie gouvernementale de développement durable. Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration ;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement ;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité ;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

Par ailleurs, le nombre d'employés et de bureaux répartis sur le territoire, de même que les activités de soutien inhérentes à ses opérations, font en sorte que la Régie du logement peut contribuer de façon significative à la stratégie gouvernementale de développement durable. Plusieurs gestes ont déjà été posés au cours des dernières années, sous l'influence grandissante et positive des mouvements favorisant une meilleure qualité d'environnement et de cadre de vie. Il est cependant bien difficile, voire impossible, de mesurer les effets bénéfiques de ces actions, souvent le fruit d'initiatives d'un ou de plusieurs employés.

Le plan d'action permet de bâtir sur ces actions, tout en proposant de nouveaux gestes favorables au développement durable. Le plan a le mérite de favoriser un arrimage des actions avec le positionnement d'affaires et le plan stratégique de l'organisation. Il s'inscrit dans l'exercice de reddition de compte, ce qui nécessite l'élaboration d'indicateurs de gestion. Il s'agit d'un défi en soi, mais l'élaboration de tels indicateurs permet de bien situer la portée des engagements et surtout, d'en mesurer les impacts réels.

Enfin, la démarche exige une concertation au sein de toute l'organisation, ce qui est un enjeu de taille, mais aussi une source potentielle de mobilisation autour d'objectifs communs.

## Contribution à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale

La Régie de logement a retenu 5 orientations stratégiques et 6 objectifs gouvernementaux dans le cadre de son plan d'action de développement durable. Ces choix s'appuient principalement sur la mission de l'organisation, les priorités d'intervention, de même que sur les ressources humaines et financières disponibles. En annexe, la Régie explique les motifs qui ont fait en sorte que des orientations stratégiques et des objectifs n'ont pas été retenus dans l'élaboration de son plan d'action de développement durable.

### Orientations stratégiques et objectifs gouvernementaux retenus

| Orientation stratégique  | Objectif gouvernemental  |
|--|--|
| 1. Informer, sensibiliser, éduquer, innover.   | 1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre. |
| 2. Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement. | 5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.   |
| 3. Produire et consommer de façon responsable.   | 6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.  |
| 5. Répondre aux changements démographiques.  | 14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.  |
|  | 16. Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.  |
| 6. Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée.                    | 20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.   |

# ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

*Informé, sensibiliser, éduquer, innover*

## Objectif gouvernemental 1

*Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en oeuvre.*

La Régie du logement entend contribuer à cet objectif en déployant des efforts de sensibilisation et de formation auprès de ses quelque 200 employés répartis en 26 bureaux sur tout le territoire du Québec. Il s'agit d'ailleurs d'une étape clé pour obtenir une mobilisation autour des objectifs de développement durable que la Régie du logement s'est fixés.

En raison de la mission de l'organisation, il est cependant plus difficile pour la Régie du logement de déployer des efforts directs d'information ou de sensibilisation auprès de sa clientèle. Par contre, la Régie s'efforcera de communiquer et de partager ses efforts en matière de développement durable auprès du public.

### Objectif organisationnel 1

Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

#### Action 1.1

Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

#### Indicateurs

- Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation.
- Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.
- Nombre d'activités réalisées.

#### Cibles

- 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011.
- 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013.

#### Gestes

- Dispenser des activités de sensibilisation.
- Mettre en place un Comité permanent sur la démarche de développement durable.
- Prendre part à des formations sur le développement durable.
- Intégrer et alimenter une section de l'intranet dédiée au développement durable.
- Vérifier le degré de connaissance du personnel.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

### Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

En matière de santé et de sécurité, l'habitation revêt une importance indéniable. En ce sens, la mission de la Régie du logement a une incidence certaine sur cet objectif gouvernemental.

Au-delà des obligations contractuelles qui peuvent être convenues au bail, le législateur a édicté au Code civil du Québec des dispositions qui s'articulent autour du droit du locataire au maintien dans les lieux. Il s'agit de la pierre angulaire en matière de bail résidentiel. Par ailleurs, toujours en vertu du Code civil, la Régie du logement a compétence pour déclarer tout logement impropre à l'habitation et pour décider des litiges visant à faire respecter les obligations du propriétaire de maintenir ses logements en bon état d'entretien et de réparation.

Dans le cadre de son mandat de renseignement aux citoyens, la Régie déploiera des efforts particuliers pour informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.

Le lieu et le contexte de travail ont également un impact important sur la qualité de vie. C'est pourquoi la Régie du logement prévoit aussi des actions pour favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie de ses employés, en continuité avec les efforts que l'organisation a toujours consentis dans sa gestion des ressources humaines.

#### Objectif organisationnel 2

Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.

##### Action 2.1

Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.

##### Indicateur

● Nombre de mesures mises en place.

##### Cible

● Minimum de 8 mesures d'ici le 31 mars 2013.

##### Gestes

- Mettre en place une politique de reconnaissance.
- Réaménager les bureaux de la Régie du logement sur l'île de Montréal.

##### Action 2.2

Informar les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.

##### Indicateur

● Nombre d'activités d'information réalisées.

##### Cible

● Minimum d'une activité par année d'ici le 31 mars 2013.

##### Geste

● Diffuser des capsules d'information sur le site Internet.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

### Produire et consommer de façon responsable

#### Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

La répartition sur le territoire, le nombre d'employés et la nature des opérations de la Régie du logement justifient l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale. C'est pourquoi la Régie du logement entend implanter un tel cadre de gestion d'ici 2011.

À titre d'exemple, le cadre de gestion environnementale tracera des balises en ce qui a trait au volume important d'imprimés administratifs que nécessite l'opération du tribunal et des services de renseignement.

| <b>Objectif organisationnel 3</b><br>Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement. |   |
|--|---|
| <b>Action 3.1</b>  | Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.   |
| <b>Indicateurs</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>État d'avancement relatif à la mise en place d'un cadre de gestion environnementale.</li><li>Nombre de mesures environnementales.</li><li>Nombre de mesures d'acquisition.</li></ul>  |
| <b>Cible</b>   | Implantation d'un cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2011.  |
| <b>Geste</b>   | Mettre en place un cadre de gestion environnementale.   |
| <b>Action 3.2</b>  |   |
| <b>Action 3.2</b>  | Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.  |
| <b>Indicateurs</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement.</li><li>Nombre de locations de véhicule par année.</li><li>Nombre de séances de visioconférence par année.</li><li>Nombre de mesures mises en place.</li></ul>   |
| <b>Cibles</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement.</li><li>Minimum d'une mesure par année d'ici le 31 mars 2013.</li></ul>   |
| <b>Gestes</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Diffuser des capsules d'information dans l'intranet.</li><li>Faire l'acquisition d'un système de visioconférence.</li><li>Utiliser de façon obligatoire des véhicules à faible consommation lors de location.</li><li>Aménager des installations favorisant l'usage du vélo dans les principaux bureaux de la Régie du logement.</li><li>Optimiser les envois de matériel et fournitures.</li></ul> |

## **ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5**

### **Répondre aux changements démographiques**

#### **Objectif gouvernemental 14**

*Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.*

Comme tous les ministères et organismes publics, la Régie du logement applique les directives découlant des lois du travail, des conventions collectives et des décrets relatifs aux règles applicables au personnel d'encadrement et aux emplois supérieurs.

Dans le cadre de ces dispositions, la Régie cherche toujours à répondre positivement aux demandes des ses employés pour favoriser une meilleure conciliation avec la vie familiale, les études ou la vie personnelle.

Pour bonifier son approche, la Régie met notamment en place un régime d'horaire variable.

| <b>Objectif organisationnel 4</b><br>Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études. |   |
|--|---|
| <b>Action 4.1</b>  | Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.  |
| <b>Indicateur</b>  | • Nombre de mesures mises en place.   |
| <b>Cibles</b>  | • Mise en place d'un régime d'horaire variable au plus tard le 31 mars 2009.<br>• Bonification de la directive de remboursement des frais d'étude au plus tard le 31 mars 2009. |
| <b>Gestes</b>  | • Mettre en place un régime d'horaire variable.<br>• Bonifier la directive de remboursements des frais d'étude.   |

## Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.

La Régie du logement entreprendra une revue de ses processus d'affaires. L'exercice permettra de jeter un regard critique sur les façons de faire dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

Le fruit de cette démarche permettra notamment au personnel de travailler avec des méthodes et des outils plus productifs, ce qui sera de nature à valoriser les emplois.

### Objectif organisationnel 5

Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Action 5.1</b>  | Réaliser une revue des principaux processus d'affaires de la Régie du logement qui prendra notamment en compte les principes de développement durable.     |
| <b>Indicateurs</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Nombre de processus révisés.</li><li>● État d'avancement relatif à l'implantation des processus révisés.</li></ul> |
| <b>Cible</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>● Minimum de 3 grands processus révisés et implantés d'ici le 31 mars 2013.</li></ul>                                |
| <b>Gestes</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>● Réviser les principaux processus d'affaires.</li><li>● Actualiser les méthodes de travail.</li></ul>               |

# ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6

## Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

### Objectif gouvernemental 20




Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.

La Régie du logement dessert tout le territoire du Québec. Elle compte actuellement 26 bureaux et offre ponctuellement des services dans des localités où elle n'assure pas de présence permanente. À titre d'exemple, des audiences sont périodiquement tenues dans le Grand Nord.

La Régie entend accroître l'accessibilité à ces services, sans toutefois que cette orientation se traduise par un accroissement du nombre de bureaux.

La Régie entend plutôt exploiter les possibilités qu'offre la prestation de services électroniques pour desservir davantage sa clientèle.

À titre d'exemple, actuellement, le dépôt d'une demande ne peut être fait qu'en se présentant à un bureau de la Régie du logement, ce qui dans certaines situations, peut occasionner d'importants déplacements. La Régie compte notamment offrir ce service en ligne.

| <b>Objectif organisationnel 6</b><br>Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité. |  |
|---|--|
| <b>Action 6.1</b>   | Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de service pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.  |
| <b>Indicateur</b>   |  État d'avancement des travaux.   |
| <b>Cible</b>  |  Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2013.  |
| <b>Geste</b>  |  Permettre aux clients de déposer une demande via le site Internet de la Régie du logement. |

## Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement

| En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs. |   |
|---|---|
| 2   | Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.  |
| 3   | Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.  |
| 4   | Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.                                     |
| 8   | Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.   |
| 9   | Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.            |
| 10  | Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.                                |
| 11  | Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.  |
| 12  | Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable. |
| 21  | Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.  |
| 22  | Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.  |
| 23  | Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.  |
| 27  | Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.  |

**Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée sur ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.**

|    |  |
|----|--|
| 7  | Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services. |
| 13 | Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.  |
| 15 | Accroître le niveau de vie.  |
| 18 | Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.                               |
| 19 | Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.   |
| 24 | Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.   |
| 25 | Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.   |
| 26 | Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.  |
| 28 | Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'oeuvre.  |
| 29 | Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.                         |

**La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.**

|    |  |
|----|--|
| 17 | Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé. |
|----|--|

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Régie du logement à l'adresse suivante :  
[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

Note : Le générique masculin est utilisé dans le présent rapport sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.