



Consultation menée par la Commission de la location immobilière – Août 2020

La Commission de la location immobilière (CLI) a révisé ses Règles de procédure (Règles) ainsi que des lignes directrices d'interprétation, directives de pratique et formulaires. Certains des changements effectués font suite aux modifications apportées à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

Consultation

Dans le cadre de ses échanges constants avec les intervenants au sujet de ses services, procédés et méthodes, la CLI a mené une vaste consultation sur les changements proposés :

- Le public a pu faire part de ses observations par écrit du 6 au 20 août. Plus de 40 contributions ont été reçues.
- 15 rencontres virtuelles avec des représentants des locateurs, des locataires et des coopératives de logement ont eu lieu du 17 au 24 août.

Cette consultation a permis à la CLI de mieux comprendre les difficultés auxquelles font face ses usagers ainsi que leurs besoins et préférences. En outre, elle a pu relever les possibilités d'améliorer l'expérience dans son ensemble.

Le bilan de la consultation est fourni ci-dessous.

Propositions de changements aux Règles :

Observations reçues :

- Demandes de modification de la date et d'ajournement des audiences. De nombreuses observations ont été fournies concernant les critères que devrait utiliser la CLI pour les demandes de modification et d'ajournement des audiences et ce qui pourrait constituer des « circonstances exceptionnelles » à cet égard.
- Divulgateion. De nombreux avis ont été formulés concernant les délais pour la divulgation des éléments de preuve et les questions émanant des locataires aux termes de l'article 82 et la possibilité de divulguer les éléments de preuve fournis en réponse.



Mesures prises par la CLI :

- La CLI a reformulé les Règles proposées pour répondre aux préoccupations soulevées.

Formulaire d'entente de paiement (article 206)

Observations reçues :

- Il est important que les locataires comprennent bien ce à quoi ils consentent et les conséquences d'un manquement à l'entente de paiement. En outre, il faut que les locataires comprennent qu'en signant le formulaire ils renoncent à leur droit à une audience.
- Des champs devraient être ajoutés au formulaire pour permettre plus de huit paiements.

Mesures prises par la CLI :

- La CLI a révisé en profondeur le format et le texte du formulaire pour répondre aux préoccupations soulevées.
- Il convient de noter qu'un locataire ayant signé une entente peut demander que l'affaire soit rouverte s'il pense qu'il a été contraint à signer. Dans ce cas, une audience aurait lieu. En outre, si la CLI rend une ordonnance d'expulsion par suite d'un manquement à une entente de ce genre, le locataire dispose de dix jours pour déposer une motion en annulation de cette ordonnance. Une audience aurait également lieu dans ce cas.

Accès aux services

Observations reçues :

- Il est difficile d'envoyer des documents à la CLI par télécopieur. La ligne est souvent occupée.
- Il faut attendre longtemps avant de pouvoir joindre le Centre d'appels.
- De meilleurs services numériques seraient avantageux pour la clientèle, par exemple une plateforme en ligne où télécharger les éléments de preuve et l'ajout d'autres renseignements dans la section du site Web intitulée « Vérifier l'état du dossier ».

Mesures prises par la CLI :

- La CLI a récemment augmenté sa capacité de recevoir des télécopies.
- La CLI offre une formation supplémentaire au personnel du Centre d'appels pour améliorer les services.
- La CLI collabore avec ses partenaires de technologie de l'information pour examiner les possibilités d'amélioration des services numériques.



Audiences virtuelles

Observations reçues :

- Les audiences virtuelles pourraient porter préjudice aux locataires qui n'ont pas accès à la technologie ou n'y ont qu'un accès limité.
- L'avocat de service en droit du logement doit pouvoir avoir accès aux audiences virtuelles.

Mesures prises par la CLI :

- Tribunaux décisionnels Ontario accorde la priorité au numérique pour répondre aux besoins diversifiés des Ontariens et Ontariennes et améliorer la qualité de ses services de règlement des différends.
- La CLI continue d'améliorer sa procédure d'audience virtuelle.
- Les personnes ayant un accès limité à la technologie peuvent se joindre à une audience vidéo par téléphone (cellulaire ou fixe).
- La CLI continuera de travailler avec le programme d'avocats de service en droit du logement de l'Aide juridique pour faciliter la participation de ces avocats aux audiences virtuelles.

Médiation et audiences de gestion des cas

Observations reçues :

- En général, les intervenants jugent utiles les audiences de gestion des cas (AGC), mais pensent qu'elles ne devraient pas être tenues pour les requêtes portant sur des questions urgentes liées à la santé et à la sécurité ou à des actes illégaux.
- Les intervenants ont également fait part de leurs avis sur le processus qu'il conviendrait de suivre lorsque l'intimé n'assiste pas à l'AGC et, le cas échéant, si l'affaire devrait être entendue sur le fond le même jour ou à une date ultérieure.
- Les intervenants se sont demandé si les agents de règlement des différends pourraient faciliter la médiation des cas d'arriéré le jour de l'audience sur le fond.

Mesures prises par la CLI :

- Actuellement, la CLI offre des services de médiation uniquement pour les AGC.
- Les AGC sont tenues pour les requêtes présentées par des locataires.
- Les AGC sont également tenues pour la plupart des requêtes présentées par les locateurs, **sauf** celles visant un arriéré (notamment les requêtes en expulsion par suite d'un arriéré) et celles visant l'expulsion du locataire en raison de risques graves pour la santé ou la sécurité ou d'actes illégaux.



- La CLI révisé sa procédure sur la tenue d'une audience sur le fond lorsque l'intimé n'est pas présent à l'AGC.

Audiences urgentes

Observations reçues :

- Les intervenants ont émis des réserves sur la suppression du processus de demande d'une audience urgente.

Mesures prises par la CLI :

- Les parties à une requête continuent de pouvoir demander une audience par voie accélérée.
- La CLI examine les critères à utiliser pour décider d'une demande d'audience par voie accélérée. Elle devrait être en mesure de fournir des précisions à cet égard sur son site Web dans les prochaines semaines.

Établissement de la date des audiences

Observations reçues :

- Les intervenants ont de nombreuses questions au sujet de la rapidité avec laquelle la date des audiences est fixée.

Mesures prises par la CLI :

- La CLI a récemment instauré le formulaire de demande de règlement anticipé que les requérants peuvent utiliser pour retirer tout ou partie de leur requête ou demander une audience sur consentement.
- Ce formulaire a dernièrement été envoyé aux locateurs qui ont des requêtes en instance.
- Ce formulaire permettra à la CLI de bien établir le calendrier des audiences et de faire en sorte que le temps prévu pour les audiences ne soit pas par inadvertance utilisé pour des affaires qui ne seront pas examinées.
- La CLI a récemment embauché de nouveaux arbitres qui, une fois leur formation terminée, sont affectés à la tenue d'audiences.
- La CLI prévoit entendre à partir de novembre et jusqu'en 2021 les audiences portant sur les requêtes pour non-paiement du loyer et les requêtes en expulsion pour non-paiement du loyer déposées au plus tard le 31 août.

La CLI tient à remercier tous ceux et celles qui ont fait part de leurs avis et suggestions lors de la consultation. Leurs contributions ont servi aux changements apportés aux Règles, lignes directrices et formulaires. Bien que la CLI n'ait peut-être pas répondu à toutes les préoccupations ou mis en œuvre toutes les suggestions reçues, elle reste



Ontario

Tribunals Ontario

Landlord and Tenant Board

Tribunaux décisionnels Ontario

Commission de la location immobilière

déterminée à fournir aux Ontariens et Ontariennes dans les meilleurs délais des services de règlement des différends équitables et efficaces.

Merci.