

La sécurité dans les immeubles locatifs :

**Guide d'information
destiné aux locateurs
d'habitations à Ottawa**

CRIME
PREVENTION
OTTAWA



PRÉVENTION
DU CRIME
OTTAWA

ISBN : 978-0-9811069-1-5

La sécurité dans les immeubles locatifs :

septembre 2009 - troisième édition

Also available in English

Safety and Security in Rental Buildings:

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION ET OBJET	1
2.	CHOIX DES LOCATAIRES.....	2
	A. Introduction à la sélection des locataires	
	B. Exceptions aux exigences du Code des droits de la personne	
	C. Motifs de refus d'un locataire	
	D. Vérification du casier judiciaire	
	E. Information sur le revenu et le crédit	
	F. Information sur les personnes à appeler en cas d'urgence	
	G. Vérification des références, y compris des références d'autres propriétaires	
	H. Étudiants, nouveaux immigrants et autres personnes qui louent pour la première fois	
	I. Besoin d'expliquer vos attentes aux locataires éventuels	
3.	ACCUEIL DES LOCATAIRES ET CONTACTS INITIAUX ET CONTINUS.....	7
	A. Avis requis	
	B. Règles concernant les déchets et le recyclage	
	C. Nécessité pour le locateur de faire toutes les réparations nécessaires	
	D. Inspection au moment de l'emménagement	
	E. Inspection effectuée tôt pour vérifier l'état de l'unité	
	F. Besoin d'assurer une présence	
4.	OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE RÉPARATION ET DE SÉCURITÉ.....	9
	A. Obligations d'effectuer des réparations en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation	
	B. Inspections et demandes de réparation	
	C. Sécurité incendie	
	D. Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds	
	E. Obtention de fonds aux fins de réparations du Programme d'aide à la remise en état des logements locatifs de la SCHL	
	F. Protection contre la criminalité — PCAM	
5.	COMMENT AIDER LES LOCATAIRES À HABITER PAISIBLEMENT DANS LEUR LOGEMENT ET COMMENT GÉRER LES PLAINTES	13
	A. Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements	
	B. Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins	
	C. Recours autres que ceux prévus dans la Loi sur la location à usage d'habitation et services pouvant fournir de l'aide	
	D. Avis de résiliation : Pourquoi émettre des avis promptement?	
	E. Détails à inclure dans l'avis de résiliation	

6.	ENTRAVE DE LA JOUISSANCE RAISONNABLE	15
	A. <i>Enquêter sur les plaintes</i>	
	B. <i>S'agit-il d'une grave atteinte?</i>	
	C. <i>Quand un avis de résiliation peut-il être délivré?</i>	
	D. <i>Entrave due à l'irresponsabilité</i>	
	E. <i>Sérieux avertissements</i>	
	F. <i>Entrave occasionnée par des problèmes de santé mentale—Adaptation requise en vertu du Code des droits de la personne</i>	
7.	ACTES ILLÉGAUX ET TRANSACTIONS ILLÉGALES.....	18
	A. <i>Exigences concernant la délivrance d'avis et impossibilité d'annuler l'avis de résiliation et de poursuivre la location</i>	
	B. <i>Preuves requises pour obtenir une expulsion</i>	
	C. <i>Obtention d'ordonnances d'expulsion accélérées</i>	
8.	COMPORTEMENT QUI MET LA VIE D'AUTRES PERSONNES EN DANGER	21
	A. <i>Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui</i>	
	B. <i>Avis à communiquer et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location</i>	
	C. <i>Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause d'irresponsabilité</i>	
	D. <i>Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause de problèmes de santé mentale—Adaptation exigée par le Code des droits de la personne</i>	
9.	PROCÉDURES D'EXPULSION	23
	A. <i>La nécessité de disposer de bons éléments de preuve</i>	
	B. <i>Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière</i>	
	C. <i>Recours à des agents paralégaux ou à des avocats</i>	
10.	EXÉCUTION DES ORDONNANCES D'EXPULSION.....	27
	A. <i>Dépôt auprès du shérif</i>	
	B. <i>Jour de l'expulsion : étapes et procédures</i>	
	C. <i>Mesures à prendre l'égard des effets du locataire</i>	
11.	QUESTIONS CONCERNANT LES MAISONS DE CHAMBRES.....	28
12.	QUESTIONS LIÉES À LA VIOLENCE OU AUX CONFLITS CONJUGAUX	30
13.	RESSOURCES	32

Avertissement et avis de non-responsabilité

Les règles stipulées dans le présent Guide reflètent la loi en l'état actuel des textes au 30 juin 2008. La Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation et d'autres lois changent de temps à autre. Les utilisateurs devraient consulter la version la plus récente de ce Guide à <http://www.preventionducrimeottawa.ca/>, et prendre d'autres mesures afin de vérifier si les règles qui les affectent ont été modifiées.

Le présent Guide fournit des renseignements et non des conseils juridiques. Bien que tous les efforts aient été faits pour que les renseignements soient exacts, chaque situation peut comprendre des facteurs qui amènent à des étapes différentes de celles généralement suggérées ci-dessous. Nous n'acceptons aucune responsabilité relativement à l'usage du présent.

1. INTRODUCTION ET OBJET

Le présent guide a pour but d'aider les propriétaires de petits et de gros ensembles d'habitation locatifs à éviter la criminalité et les troubles (comme le trafic de drogue) sur leur propriété et à combattre ces problèmes lorsqu'ils surviennent. En évitant les problèmes et en s'attaquant à ceux qui existent déjà, on peut rompre le cycle vicieux du délabrement des quartiers.

Ce guide met en lumière certaines sections de la *Loi sur la location à usage d'habitation* (la « LLUH »), qui régit la location d'habitations en Ontario. Dans le guide, on tente d'expliquer le rôle et les responsabilités d'un propriétaire et les options juridiques qui s'offrent à lui pour combattre des activités illégales et autres comportements qui nuisent à la jouissance des logements par les personnes qui y habitent.

Qu'il s'agisse d'une habitation qui fait partie d'un immeuble d'appartements ou d'une pièce dans votre maison, la décision de la louer ne devrait pas être prise à la légère. Aussi bien les locataires que les propriétaires ont des droits et des responsabilités, et vous devriez vous renseigner à leur sujet avant de conclure votre premier bail, ou contrat de location.

En tant que propriétaire, c'est à vous qu'il appartient de vous renseigner et de vous protéger – les services de police et d'autres représentants peuvent vous aider et le feront, mais strictement en se conformant à la loi. Pour un grand nombre de questions, vous devrez recourir à un avocat ou à un agent paralégal qui se spécialise dans ces questions ou faire appel à la Commission de la location immobilière. Il est important pour les locateurs de noter que les règles énoncées dans la LLUH ont préséance sur toute entente que vous aurez peut-être conclu avec un locataire.

Lorsque les gens habitent à proximité les uns des autres, les types de comportements problématiques varient énormément. Ces comportements peuvent avoir de nombreuses causes et la façon appropriée d'y réagir dépend souvent de la cause.

Il est généralement impossible pour les locateurs et les agents publics de faire cesser immédiatement le comportement problématique. La loi vise à établir un équilibre entre a) le droit d'un locataire de demeurer dans son domicile sans ingérence et b) le droit d'un locateur de protéger ses intérêts, ainsi que la jouissance raisonnable, par les autres locataires, de leur habitation. Souvent, pour mettre fin à un tel comportement, un locateur doit suivre un long processus qui comporte de nombreuses étapes. Cela peut être très frustrant pour les victimes de ce comportement, qui peuvent inclure d'autres locataires, des voisins ou le locateur. Le présent document a pour but d'aider toutes les parties à comprendre ces différentes étapes.

Si vous suivez les étapes suggérées dans ce guide, vos immeubles locatifs seront plus sûrs et plus sécuritaires, ce qui vous fera gagner du temps et de l'argent et améliorera la qualité de vie dans les quartiers d'habitations locatives à Ottawa, une chose qui profitera à toute la population.

2. CHOIX DES LOCATAIRES

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Introduction à la sélection des locataires*
- B. *Exceptions aux exigences du Code des droits de la personne*
- C. *Motifs de refus d'un locataire*
- D. *Vérification du casier judiciaire*
- E. *Information sur le revenu et le crédit*
- F. *Information sur les personnes à appeler en cas d'urgence*
- G. *Vérification des références, y compris des références d'autres propriétaires*
- H. *Étudiants, nouveaux immigrants et autres personnes qui louent pour la première fois*
- I. *Besoin d'expliquer vos attentes aux locataires éventuels*

A. Introduction à la sélection des locataires

La mesure la plus importante que vous puissiez prendre lorsque vous louez votre propriété est peut-être de vérifier soigneusement le comportement passé de locataires potentiels. Ainsi, vous réduisez le risque d'accepter quelqu'un qui causera des problèmes, ce qui peut vous faire épargner des milliers de dollars et vous faire économiser beaucoup de temps plus tard.

Accepter quelqu'un simplement parce que vous n'avez pas réussi à trouver quelqu'un de mieux est une pratique dangereuse. Il est plus facile d'éviter de louer votre propriété à des personnes qui vous causeront des problèmes que de les expulser une fois qu'elles sont vos locataires.

La majorité des règles à suivre en ce qui concerne les logements résidentiels locatifs en Ontario sont contenues dans la Loi sur la location à usage d'habitation (la « LLUH »). Bien que la LLUH ne renferme aucune restriction quant au droit d'un locateur d'accepter ou de rejeter une personne qui demande à louer un logement (connue également sous le nom de « locataire éventuel »), le Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code ») limite ce droit. Le Code précise que le fait pour un locateur de rejeter un locataire éventuel pour n'importe lequel des motifs suivants constitue de la discrimination (et est par conséquent illégal) :

Race	Orientation sexuelle
Ascendance	Âge
Lieu d'origine	État matrimonial
Couleur	État familial
Origine ethnique	Grossesse
Citoyenneté	Handicap
Croyance (c.-à-d. religion)	
Sexe (c.-à-d. homme ou femme)	
État d'assisté social	

Pour éviter de violer les droits d'un demandeur en vertu du *Code des droits de la personne*, vous devriez poser exactement les mêmes questions à chaque personne qui vous soumet une demande

et vous devriez toujours appliquer la même norme pour décider qui vous accepterez et qui vous n'accepterez pas comme locataire.

B. Exceptions aux exigences du Code des droits de la personne

Le Code permet à un locateur de refuser de louer un logement à quelqu'un pour n'importe lequel des motifs susmentionnés, si le propriétaire réside dans l'habitation et doit partager une salle de bain ou une cuisine avec le locataire.

Le locateur peut également refuser de louer un logement à quelqu'un en raison de son sexe, si l'occupation de tous les logements de l'immeuble, à l'exception de celui du propriétaire ou de sa famille, est restreinte à des personnes du même sexe. (Cette règle permet à un locateur d'avoir une maison de chambres réservée entièrement à des femmes ou entièrement à des hommes.)

C. Motifs de refus d'un locataire

La vérification des demandeurs est un triple processus : d'abord, il faut réunir l'information nécessaire, ensuite vérifier cette information et puis, décider de louer ou non le logement à la personne ayant présenté la demande.

Généralement, un propriétaire peut refuser de louer un logement à un locataire pour un motif qui n'apparaît pas dans le Code. Il y a plusieurs raisons valides pour un tel refus. Par exemple, le locataire éventuel :

- *refuse de fournir des pièces d'identité*
- *a été expulsé par le passé d'une unité locative en raison de son comportement*
- *a un casier judiciaire*
- *au moment de quitter des unités locatives, les a laissées dans un mauvais état*
- *a de mauvaises références concernant le crédit (et pas de cosignataire)*
- *refuse de consentir à une vérification de son crédit*

Toutefois, refuser de louer un logement pour d'autres raisons pourrait enfreindre indirectement le Code, tel qu'expliqué dans la section E.

D. Vérification du casier judiciaire

Un propriétaire peut effectuer une vérification du casier judiciaire pour rejeter des locataires éventuels s'étant livrés à des activités criminelles qui risquent de nuire à la qualité de vie dans une collectivité, comme du trafic de drogue, de la fraude, des actes de violence, etc. Pour vérifier un casier judiciaire, vous devrez vous rendre à un poste de police local en la compagnie du locataire éventuel et lui demander de remplir un formulaire de demande. (Il est peut-être bon de le faire à la toute fin pour épargner des frais aux demandeurs dont vous avez déjà déterminé qu'ils ne seraient pas des locataires acceptables, puisque les frais d'obtention d'un relevé du casier judiciaire à Ottawa sont actuellement de 38 \$.)

Certains propriétaires décideront peut-être de procéder à une vérification du casier judiciaire dans chaque situation; vous devriez, à tout le moins, procédez à une telle vérification dans le cas d'unités qui sont particulièrement attrayantes pour des criminels. Un exemple est une maison individuelle qui comporte un garage pouvant accueillir une ou plusieurs automobiles et qui peut facilement être converti en une installation de culture de drogue. Un autre exemple est une unité qui comporte des fenêtres facilement accessibles à partir de la rue, dont le fournisseur de drogue peut se servir pour vendre son produit.

Les locateurs devraient procéder à une vérification du casier judiciaire plutôt que d'obtenir un relevé judiciaire, qui est un simple relevé des inculpations. Un relevé judiciaire contient de l'information à propos des contacts non criminels avec la police. Le fait de demander un relevé judiciaire à la police peut être perçu comme inutile et pourrait être contraire au Code des droits de la personne (d'après la Commission ontarienne des droits de la personne).

E. Information sur le revenu et le crédit

Vous avez le droit de demander (et d'exiger) de l'information au sujet du revenu du locataire et d'autres membres du ménage, mais uniquement si vous demandez également au locataire éventuel de vous fournir des références concernant le crédit et de l'information concernant les logements locatifs qu'il a occupés par le passé. Cela vous aidera à établir la probabilité que le locataire éventuel sera en mesure de payer son loyer, peu importe son revenu.

Le Code des droits de la personne vous interdit de fixer un seuil de revenu minimal (c.-à-d. une exigence selon laquelle le locataire éventuel doit avoir un revenu minimum pour pouvoir conclure un contrat de location avec vous). Toutefois, vous pouvez prendre en considération son revenu, pour autant que vous demandiez également des références concernant le crédit et les antécédents locatifs du locataire éventuel et que vous examiniez l'information fournie. Même si le revenu d'une personne est très bas, le versement antérieur d'un loyer comparable alors que son revenu était le même devrait chasser toute préoccupation à cet égard.

Le locateur a le droit d'effectuer une vérification du crédit, ou de la solvabilité, d'un locataire éventuel. Pour procéder à une telle vérification, vous devez insister que le demandeur vous accorde son consentement par écrit. Vous pouvez obtenir la vérification en communiquant avec le Rent Check Credit Bureau au 1-800-661-7312 poste 221 ou en vous rendant sur place, au 55, Promenade Legget, Tour « A », Bureau 304, Ottawa (Ontario).

Pour faciliter la vérification du crédit, obtenez le nom complet du locataire, sa date de naissance ou son numéro d'assurance sociale (il est préférable d'obtenir les deux) et examinez une pièce d'identité comme le permis de conduire. Certains locataires éventuels refusent de donner leur numéro d'assurance sociale, ce qui est leur droit.

Le locataire éventuel est peut-être juste prudent, et son refus ne veut pas nécessairement dire qu'il a quelque chose à cacher.

Vous avez le droit de demander et de vérifier les antécédents professionnels du demandeur, mais pour la plupart des ensembles d'habitation, votre formulaire de demande devrait comporter des cases à cocher permettant au demandeur d'indiquer s'il bénéficie du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ou participe au programme Ontario au travail (OT). Votre formulaire de demande devrait préciser ce qui suit : « Le fait de toucher de l'assistance sociale ne vous empêche pas de louer un logement. Assurez-vous de fournir une liste des logements que vous avez loués par le passé, que nous examinerons en même temps que la vérification de votre crédit et de votre revenu. »

F. Information sur les personnes à appeler en cas d'urgence

Vous devrez également obtenir les coordonnées des personnes à appeler « en cas d'urgence », par exemple si le locataire devient gravement malade, décède ou disparaît. Comme on l'explique plus loin dans la section 6F, cette information peut également être utile si le locataire commence à souffrir d'un problème de santé mentale.

G. Vérification des références, y compris des références d'autres propriétaires

C'est une bonne idée d'obtenir des références des propriétaires actuel et antérieurs du locataire éventuel. Il faut savoir que si le locataire éventuel est un mauvais locataire, le propriétaire actuel risque de vous fournir une référence qui ne correspond pas à la réalité pour se défaire du locataire. Par conséquent, il est important de demander des références de locateurs antérieurs (et de les vérifier).

Tout comme les employeurs antérieurs, les locateurs voudront peut-être aider un locataire antérieur. Lorsque vous donnez une référence, vous devriez

tâcher de fournir de l'information exacte et équilibrée. La communication de renseignements erronés est injuste et nuit à l'une ou aux deux parties.

En ce qui concerne la vérification des références, n'oubliez pas que certains demandeurs risquent d'être malhonnêtes et de vous fournir de fausses références. Avant que vous appeliez le numéro indiqué dans la référence, vous devriez vous assurer que le nom et le numéro de téléphone fournis correspondent à ce qui se trouve dans l'annuaire téléphonique. Certains propriétaires vérifient les références en se rendant au lieu de travail ou au domicile du locataire éventuel, ce qui leur permet de vérifier si la personne qui fournit la référence est bien la personne qu'elle dit être. Une visite au logement actuel de locataires éventuels sur court préavis permet de savoir si le logement est propre et net.

Il est bon aussi d'obtenir de l'information au sujet de l'emploi actuel du locataire éventuel, y compris les numéros de téléphone et l'adresse de son lieu de travail et depuis quand il travaille à cet endroit. En plus de vous fournir des renseignements qui seront utiles au moment de la sélection des locataires, cette démarche pourrait aussi vous aider plus tard à retrouver le locataire et à recouvrer tout loyer impayé.

H. Étudiants, nouveaux immigrants et autres personnes qui louent pour la première fois

Dans certains quartiers de la ville, les étudiants forment une proportion importante des locataires. De nombreux étudiants qui louent un logement pour la première fois n'ont pas ou ont peu d'antécédents en matière de crédit et n'ont jamais habité ailleurs que dans leur domicile familial. Ces personnes suscitent des préoccupations particulières pour les locateurs et les autres locataires. Lorsque vous louez un logement à des étudiants, il est important de vous assurer qu'ils comprennent leurs obligations juridiques et la façon dont ils doivent se comporter dans un lieu où il y a d'autres locataires.

Il y a d'autres préoccupations lorsque vous avez affaire à des nouveaux immigrants et à d'autres personnes qui louent un logement pour la première fois. Il est important de noter qu'il y a une différence entre le fait de ne pas avoir des antécédents en matière de crédit et des mauvais antécédents à cet égard et entre le fait de ne pas avoir des antécédents de travail et de posséder de mauvais antécédents professionnels. Lorsque le demandeur n'a pas ou a peu d'antécédents en matière de location ou de travail, les locateurs souhaiteront peut-être que d'autres personnes se portent garants ou cosignent les documents afin d'atténuer les préoccupations de ce genre.

Conseils pour éviter des locataires problématiques

1. Donnez une large diffusion à votre annonce afin d'attirer de nombreux locataires éventuels.
2. Ne louez pas votre logement à la première personne qui communique avec vous.
3. Demandez à obtenir une pièce d'identité émise par le gouvernement comme un permis de conduire ou un passeport.
4. Procédez à une vérification du crédit du locataire éventuel après avoir obtenu son consentement.
5. Vérifiez toujours soigneusement les références, et notamment celles fournies par les propriétaires et employeurs actuels et antérieurs.
6. Méfiez-vous des personnes qui ont besoin du logement rapidement – vérifiez soigneusement leurs références!
7. Expliquez les attentes que vous avez afin de vous assurer que le comportement du locataire éventuel correspondra à la nature de l'immeuble.

Conseils pour éviter des locataires problématiques

8. Veillez à ce que votre propriété soit toujours en bon état; une propriété bien entretenue attire de meilleurs locataires.
9. Évitez de louer le logement à des amis ou à des proches de locataires problématiques.
10. Rendez-vous régulièrement à votre propriété et effectuez des inspections périodiques.
11. Envisagez de recruter une compagnie professionnelle de gestion des propriétés.

I. Besoin d'expliquer vos attentes aux locataires éventuels

L'expérience nous montre que les étudiants et les autres jeunes personnes sont nettement plus susceptibles de causer trop de bruit que les locataires plus âgés. Or, en vertu du Code, vous ne pouvez refuser de leur louer un logement pour ce motif. Toutefois, si un étudiant ou une jeune personne demande à louer une habitation dans un immeuble paisible, vous pouvez lui faire comprendre que vous-même ou les locataires dans l'immeuble ne tolèrent pas le bruit. La meilleure chose à faire est de le souligner à tout le monde qui présente une demande de location d'un logement dans un tel immeuble. Cette règle peut s'appliquer aussi lorsque l'immeuble se trouve dans un quartier où il y a peu de bruit.

Mais l'inverse est vrai également. Si vous avez un immeuble où de nombreux locataires sont bruyants ou restent levés plus tard, il est bon d'en informer les locataires éventuels, afin que les gens qui sont sensibles au bruit ne s'y installent pas et évitent ainsi d'être insatisfaits et malheureux. Cette règle peut s'appliquer également dans le cas d'un petit immeuble qui se trouve à côté d'autres immeubles où habitent des locataires bruyants.

Vous devrez expliquer les règles et attentes s'appliquant à l'immeuble à chaque locataire éventuel. En vous assurant ainsi que le comportement des nouveaux locataires sera semblable à celui des locataires actuels, vos locataires seront satisfaits et vous serez moins souvent obligé d'en trouver de nouveaux.

En informant les locataires éventuels des attentes et en vous assurant que leur comportement cadre avec la nature du quartier, vous pouvez également réduire les conflits avec les voisins.

Information et documents à demander aux locataires éventuels (demandeurs)

1. Pièce d'identité émise par le gouvernement
2. Coordonnées à jour
3. Adresses des deux ou trois derniers logements loués, y compris le nom et les numéros de téléphone des locateurs
4. Preuve du revenu
5. Nom de l'employeur actuel, poste occupé et durée de l'emploi
6. Nom de l'employeur antérieur, poste occupé et durée de l'emploi
7. Information bancaire
8. Information requise pour procéder à une vérification du crédit, y compris le consentement écrit du demandeur, son nom complet et sa date de naissance ou son numéro d'assurance sociale (de préférence les deux)
9. Vérification du casier judiciaire (voir p. 5)
10. Coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence

3. ACCUEIL DES LOCATAIRES ET CONTACTS INITIAUX ET CONTINUS

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Avis requis*
- B. *Règles concernant les déchets et le recyclage*
- C. *Nécessité pour le locateur de faire toutes les réparations nécessaires*
- D. *Inspection au moment de l’emménagement*
- E. *Inspection effectuée tôt pour vérifier l’état de l’unité*
- F. *Besoin d’assurer une présence*

Il se peut que les nouveaux locataires ne connaissent pas leurs droits et responsabilités en vertu de la loi en Ontario ou les règles et attentes ayant trait à l’immeuble dans lequel ils emménagent. Il est important que les locataires sachent quelles règles ils doivent suivre pour éviter les problèmes à l’avenir.

A. Avis requis

En vertu de la *Loi sur la location à usage d’habitation* (la « LLUH »), les locateurs doivent fournir aux locataires un exemplaire de la brochure de deux pages intitulée « Renseignements à l’intention des nouveaux locataires » et publiée par la Commission de la location immobilière, qui renferme de l’information de base au sujet des droits et responsabilités des locateurs et des locataires et au sujet du rôle de la Commission. On y explique aussi comment communiquer avec celle-ci. Le formulaire à utiliser à cette fin peut être obtenu au site Web de la Commission à l’adresse www.ltb.gov.on.ca.

B. Règles concernant les déchets et le recyclage

Les locateurs devraient également s’assurer que les nouveaux locataires sont au courant des règles qui s’appliquent dans le quartier, comme l’endroit où mettre les poubelles et les bacs de recyclage et les jours de collecte. Les locateurs devraient fournir aux locataires une copie du calendrier de collecte des ordures de la Ville. Dans les immeubles où il y a un lieu d’affichage commun, il est bon d’y afficher une copie de ce calendrier.

Les locateurs devraient également s’assurer que les locataires savent exactement comment sortir les ordures, c’est-à-dire qu’ils doivent utiliser un contenant adéquat ou bien envelopper les ordures afin d’éviter que les animaux puissent y avoir accès. Le Direction des services des déchets solides de la Ville fournit des dépliants qui expliquent les règles à suivre pour le recyclage et les ordures. Vous pouvez en obtenir des copies que vous pouvez remettre à vos locataires en appelant le 3-1-1 ou en envoyant une courriel à 3-1-1@ottawa.ca.

En tant que locateur, vous devriez soit surveiller les ordures de vos nouveaux locataires, soit nommer quelqu’un pour qu’il s’en charge (p. ex., un locataire qui habite dans votre immeuble depuis longtemps). Ainsi, vous pouvez vous assurer que les règles relatives aux ordures sont respectées. Si les ordures ou les déchets à recycler sont mis dans la rue trop tôt, vous-même ou la personne que vous aurez nommée devra les amener à l’arrière de l’immeuble jusqu’au moment approprié.

La Ville peut vous infliger une amende si les ordures ne sont pas placées dans la rue de la manière appropriée. Les ordures peuvent également révéler d’autres problèmes dans une unité, par exemple, si elles contiennent des aiguilles dont on essaie de se débarrasser. **Les seringues, les aiguilles et les tubes de verre ne peuvent pas être mis dans les poubelles ou les boîtes de recyclage. Si vous ou votre locataire avez besoin de renseignements sur la manière de se débarrasser de façon sécuritaire des**

aiguilles, des seringues et des tubes de verre, veuillez appeler le 3-1-1 ou consulter

www.ottawa.ca.

C. Nécessité pour le locateur de faire toutes les réparations nécessaires

En vertu de la LLUH, les locateurs doivent respecter certaines normes relatives aux immeubles et à l'entretien. En faisant en sorte que l'immeuble et les unités locatives individuelles soient bien entretenus, il vous sera plus facile d'attirer et de garder de bons locataires. Un immeuble en bon état et bien entretenu décourage également la criminalité et tout autre comportement proscrit.

Vous devriez inspecter l'état de l'unité avant qu'un nouveau locataire y emménage afin de repérer tout besoin de réparation et afin de pouvoir vous en occuper dans un laps de temps raisonnable. Les locateurs ne peuvent louer une unité en spécifiant qu'elle est louée « dans son état actuel »; les exigences en matière de réparation de la LLUH l'emportent sur toute entente que vous concluez avec les locataires. Par conséquent, vous devez effectuer tout travail qui correspond aux trois exigences d'entretien énoncées dans la section 4A, plus loin.

D. Inspection au moment de l'emménagement

Les locateurs et les locataires devraient procéder à une inspection au commencement du bail. Ainsi, les deux parties peuvent repérer tout problème d'entretien ou de réparation dont il faut s'occuper afin de satisfaire aux attentes. Il est utile que les deux parties signent un rapport d'inspection pour confirmer l'état de l'habitation. De cette manière, vous disposerez aussi d'une solide preuve de l'état de l'unité si jamais le locataire y cause des dégâts plus tard.

E. Inspection effectuée tôt pour vérifier l'état de l'unité

En 2006, la Loi a été modifiée tout particulièrement pour permettre aux locateurs d'entrer dans les unités locatives afin d'y inspecter l'état des lieux (tout en fournissant un préavis de 24 heures). Les locateurs devraient inspecter l'unité environ un mois après qu'un nouveau locataire y a emménagé. De cette façon, tout problème peut être réglé rapidement. Si des problèmes sont évidents, d'autres inspections plus fréquentes seront requises. Si tout va bien, toute inspection additionnelle peut se faire en même temps que la vérification annuelle obligatoire des détecteurs de fumée ou des autres systèmes de sécurité incendie (voir la section 4C, plus loin).

F. Besoin d'assurer une présence

Il est utile d'assurer une présence dans tout immeuble locatif. En vous voyant autour du bâtiment, vos locataires savent que vous vous préoccupez de votre immeuble et de ce qui s'y passe. Cela est particulièrement important dans les maisons de chambres, où les locataires passent souvent plus de temps dans leurs unités et habitent dans de petits espaces à forte promiscuité. Dans les maisons de chambres, un concierge expérimenté qui habite sur place est extrêmement utile. Mais même lorsqu'il y a un concierge, le propriétaire ou le gestionnaire de la propriété devrait visiter souvent l'immeuble locatif, à différents moments et différents jours de la semaine.

Surtout dans les immeubles qui comportent moins d'unités, les voisins peuvent vous signaler tôt les problèmes, si vous échangez vos coordonnées avec eux et les encouragez à vous signaler les aspects problématiques.

4. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE RÉPARATION ET DE SÉCURITÉ

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Obligations d'effectuer des réparations en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation*
- B. *Inspections et demandes de réparation*
- C. *Sécurité incendie*
- D. *Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds*
- E. *Obtention de fonds aux fins de réparations du Programme d'aide à la remise en état des logements locatifs de la SCHL*
- F. *Protection contre la criminalité — PCAM*

À part les obligations juridiques, il y a plusieurs raisons manifestes pour lesquelles les locateurs devraient faire en sorte que leurs propriétés demeurent propres et en bon état. Il s'agit notamment d'une bonne façon d'attirer et de garder de bons locataires et ainsi de réduire la fréquence à laquelle il faut en trouver de nouveaux. Ce qui est moins évident mais tout aussi important c'est qu'un immeuble en bon état et bien entretenu décourage la criminalité et les comportements négatifs et crée le bon ton pour vos rapports avec les locataires, les voisins, les représentants de la Ville et la police.

A. Obligations d'effectuer des réparations en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation* (la « LLUH »), il incombe au locateur de veiller à l'entretien et au maintien en bon état du logement locatif et des aires communes de l'immeuble locatif. Il y a trois obligations séparées et distinctes à cet égard.

Première obligation

Un locateur est tenu de fournir au locataire une unité et un ensemble d'habitation en bon état et de le maintenir ainsi. Cela ne signifie pas que l'immeuble doit demeurer dans son état neuf ou être rétabli à cet état. Si une petite réparation suffit pour remettre l'unité en bon état, un remplacement complet n'est pas nécessaire. Par exemple, le changement des éléments d'un poêle pour assurer son bon fonctionnement est suffisant pour que le poêle soit considéré comme « en bon état » et sans qu'il soit nécessaire de le remplacer au complet.

Deuxième obligation

Le locateur est tenu de veiller à ce que l'unité et l'ensemble d'habitation soient « propres à l'habitation » et demeurent en bon état. Cela signifie que le locateur doit faire en sorte que le logement et l'immeuble locatifs soient maintenus en un tel état qu'il est sain pour le locataire moyen d'y habiter, tant sur le plan physique que sur le plan psychologique. Pour ce faire, le propriétaire est tenu de fournir, de façon continue, une source de chaleur, de l'eau potable froide et de l'eau chaude pouvant servir à laver la vaisselle, les vêtements et les personnes, tout en prévoyant une pression d'eau raisonnable la majorité du temps, une ventilation adéquate, une plomberie fonctionnelle, des fenêtres et des portes qui offrent la protection requise et un éclairage adéquat et il doit inspecter, nettoyer et réparer au besoin les aires communes et y enlever les graffitis.

La meilleure façon de réduire au minimum le nombre des graffitis est de les enlever rapidement. Plus les graffitis sont enlevés rapidement, moins il sera probable que le même ou d'autres « taggeurs » y apposent de nouveaux graffitis. Pour obtenir des conseils sur la façon d'enlever les graffitis, veuillez communiquer avec le Programme de fierté communautaire en composant le numéro fourni dans la section 13 du présent guide.

Troisième obligation

Les locataires doivent s'assurer que leurs immeubles répondent aux normes de santé, de sécurité, de logement et d'entretien. Il s'agit principalement de respecter les normes de biens-fonds (visant les propriétés) et les normes fixées par le service de santé de la Ville ou de la municipalité où se trouve l'unité locative. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des normes de biens-fonds et au sujet des autres règlements municipaux de la Ville d'Ottawa, veuillez visiter le site http://www.ottawa.ca/residents/bylaw/index_fr.html.

B. Inspections et demandes de réparation

Une fois qu'un locataire a emménagé dans une unité, le locateur n'est généralement pas obligé d'inspecter l'unité locative pour y repérer les éventuels problèmes. Il y a une obligation d'inspecter les aires communes et d'inspecter les unités s'il y a un problème généralisé dans l'immeuble comme de la rouille excessive dans la tuyauterie. (Cependant, chaque locateur doit avoir un système en place qui permet aux locataires de signaler les problèmes d'entretien.)

Les locateurs doivent répondre aux demandes d'entretien dans un laps de temps raisonnable. Ce délai dépend de la nature de la réparation requise et de l'ensemble des circonstances. Voici les facteurs pertinents dont il y a lieu de tenir compte :

- l'impact du problème sur le locataire (par exemple, une toilette qui ne fonctionne pas devrait être plus prioritaire qu'un robinet qui coule);

- ce qui est nécessaire pour effectuer la réparation;
- combien de temps il faut pour obtenir les pièces de remplacement;
- s'il est nécessaire de faire appel à un entrepreneur de l'extérieur et la disponibilité d'entrepreneurs;
- si la demande de réparation est faite un jour de semaine ou un samedi, un dimanche ou un jour férié;
- si le propriétaire ou les réparateurs ont des réparations plus importantes à effectuer.

Il incombe aux locataires de garder leur unité propre, de signaler tout problème promptly au locateur afin qu'il ne s'aggrave pas et d'effectuer les réparations nécessaires ou de payer les frais de réparation lorsqu'ils causent un dégât qui ne représente pas de l' « usure normale ».

En vertu de la LLUH, les locataires sont déchargés de l'obligation d'effectuer une réparation dans l'unité si cette réparation est nécessaire à cause d'un comportement délibéré ou négligent de la part du locataire qui l'occupe. En d'autres mots, si le locataire brise quelque chose, c'est lui qui doit effectuer ou faire effectuer la réparation ou la payer. Toutefois, le locateur doit quand même effectuer la réparation si le Règlement municipal concernant les normes de biens-fonds l'exige.

Si un locataire estime que le locateur met trop longtemps à s'occuper de sa demande d'entretien, il peut soumettre une demande à la Commission de la location immobilière en vue de la délivrance d'une ordonnance selon laquelle le locateur n'a pas respecté ses obligations d'apporter les réparations nécessaires. Si la Commission prend une décision favorable au locataire, elle peut rendre une ordonnance qui :

- met fin à la location (si le locataire en fait la demande);
- réduit le loyer;
- autorise une réparation qui a été ou doit être effectuée et exige que les coûts de cette

réparation soient versés par le locateur au locataire;

- exige que le locateur fasse des réparations précises ou accomplisse d'autres travaux dans un délai précisé;
- prévoit tout autre redressement considéré comme approprié par la Commission, consistant notamment à ordonner au locateur de verser au locataire le coût de tout dégât qu'ont subi les effets personnels du locataire.

C. Sécurité incendie

Aussi bien les locateurs que les locataires ont des responsabilités en matière de sécurité incendie dans un immeuble à usage locatif.

Dans la majorité des cas, il faut installer des détecteurs de fumée aux endroits où des personnes dorment la nuit et dans le restant de l'unité, plus précisément dans le ou les couloirs. Il faut également installer des détecteurs de fumée à chaque étage où des gens ne dorment pas (p. ex., à l'étage principal et dans le sous-sol).

Le propriétaire doit s'assurer que les détecteurs de fumée continuent d'être en bon état de fonctionnement. Tout locateur d'une unité locative (y compris le gestionnaire de la propriété) en est considéré comme le propriétaire. Par « entretien », on entend la tenue d'inspections régulières pour s'assurer que les détecteurs de fumée fonctionnent bien et pour remplacer les piles au besoin. Les locateurs devraient inspecter les détecteurs de fumée au moins une fois par an. Il y a des exigences additionnelles dans les immeubles munis de détecteurs de fumée reliés entre eux.

Si le Service des incendies d'Ottawa inspecte une unité locative et découvre un détecteur de fumée qui ne fonctionne pas, il est probable que le propriétaire/locateur fera l'objet d'une mise en accusation en vertu de la Loi sur les infractions provinciales. La seule défense que peut invoquer un locateur est celle de la « diligence raisonnable », c'est-à-dire qu'il a

pris toutes les mesures raisonnables pour assurer le maintien en bon état de fonctionnement du détecteur de fumée. Pour pouvoir le prouver, il faut tenir un registre des inspections régulières, qui idéalement devrait être signé par la personne qui a effectué l'inspection et par le locataire.

Le Code des incendies renferme des exigences additionnelles pour les appartements, notamment l'installation de séparations coupe-feu entre les unités locatives et les aires communes (comme des cloisons et des portes classés résistants au feu).

Surtout lorsqu'il s'agit d'immeubles plus anciens, les propriétaires/locateurs doivent s'assurer qu'ils sont conformes aux règlements de sécurité incendie. Lorsque vous achetez un immeuble ou si vous ne savez pas si votre immeuble a été évalué ou est à jour, vous devriez obtenir les services d'un professionnel pour savoir si votre bâtiment satisfait aux exigences actuelles du Code des incendies.

Les locataires également ont des responsabilités en matière de sécurité incendie. Quiconque désactive intentionnellement un détecteur de fumée de telle sorte à arrêter son fonctionnement commet une infraction. Pour assurer la sécurité de tous les locataires, les locateurs devraient prendre des mesures à l'encontre des locataires qui désactivent leurs détecteurs de fumée. Vous pouvez par exemple envoyer des lettres d'avertissement à ces locataires ou leur transmettre un avis de résiliation (option décrite plus loin).

Même si ce n'est pas exigé par la loi, les nouveaux détecteurs de fumée près des cuisines ou des salles de bain devraient être équipés idéalement d'un mécanisme qui permet de les désactiver et qui assure leur réinitialisation automatique après 10 ou 15 minutes. Sinon, les locataires risquent de désactiver les détecteurs et puis d'oublier de les réactiver. Les détecteurs raccordés au réseau électrique qui ne sont pas munis d'un bouton de réinitialisation sont une mauvaise solution.

De nombreux décès ont été occasionnés par la désactivation des détecteurs de fumée par des locataires.

D. Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds

L'unité des normes foncières de la Ville d'Ottawa veille au respect des règlements municipaux renfermant les normes d'entretien et d'occupation des propriétés. Ces normes visent à éliminer les problèmes de sécurité du public ou des occupants à l'intérieur ou autour des immeubles existants ou sur les terrains vacants. La Ville inspecte les immeubles ou les propriétés lorsqu'il y a une plainte concernant leur état intérieur ou extérieur.

Vous pouvez obtenir une copie du Règlement de la Ville d'Ottawa concernant les normes de biens-fonds en visitant le site http://www.ottawa.ca/residents/bylaw/a_z/index_fr.html ou un centre du service à la clientèle.

E. Obtention de fonds aux fins de réparations du Programme d'aide à la remise en état des logements locatifs de la SCHL

Si vous avez une importante réparation à effectuer dans votre immeuble locatif, il se peut que vous puissiez obtenir de l'aide pour un tel projet.

Le Programme d'aide à la remise en état des logements locatifs (PAREL locatif) de la Société canadienne d'hypothèques et de logement offre de l'aide financière aux locataires de logements abordables afin de leur permettre de défrayer les coûts de réparations obligatoires apportées à des logements individuels loués à des locataires à faible revenu. Les réparations obligatoires sont celles qui sont nécessaires pour que les propriétés respectent les critères de santé et de sécurité minimums. Pour obtenir des fonds en vertu du programme, le revenu du ménage des locataires doit être inférieur à certaines limites et il y a des restrictions quant aux loyers qui peuvent être exigés une fois que les

travaux ont été effectués. Malheureusement, les fonds attribués au PAREL locatif sont extrêmement limités. Pour en savoir davantage ou pour soumettre une demande au PAREL locatif, veuillez appeler la SCHL au numéro qui apparaît dans la section des ressources à la fin du présent guide.

F. Protection contre la criminalité — PCAM

Par « prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM) », on entend le fait de rendre un immeuble sécuritaire de par sa conception. Il s'agit notamment d'installer des mécanismes de verrouillage adéquats, d'assurer des lignes de vue ouvertes et non obstruées et de prévoir un éclairage convenable, pouvant être contrôlé au moyen de détecteurs du mouvement. Vous pouvez demander au Service de police de la Ville d'Ottawa d'examiner votre propriété et de vous donner des recommandations sur la façon d'améliorer ces aspects de votre propriété. Vous trouverez les coordonnées du Service de police de la Ville d'Ottawa dans la section 13 du présent guide.

5. COMMENT AIDER LES LOCATAIRES À HABITER PAISIBLEMENT DANS LEUR LOGEMENT ET COMMENT GÉRER LES PLAINTES

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements*
- B. *Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins*
- C. *Recours autres que ceux prévus dans la Loi sur la location à usage d'habitation et services pouvant fournir de l'aide*
- D. *Avis de résiliation : Pourquoi émettre des avis promptement*
- E. *Détails à inclure dans l'avis de résiliation*

Idéalement, les locateurs et les locataires chercheront à comprendre leurs besoins et intérêts réciproques et trouveront des solutions satisfaisantes pour régler leurs conflits lorsque c'est possible.

Aussi bien les propriétaires que les locataires ont une responsabilité vis-à-vis des autres locataires et des membres de la collectivité en général en s'assurant qu'ils ne troublent pas leur tranquillité et n'entravent pas la jouissance par ces personnes de leur logement, dans la mesure du raisonnable. Une façon dont les propriétaires peuvent encourager une existence paisible parmi les locataires est de les présenter les uns aux autres. Dans les immeubles de taille plus importante, les locateurs peuvent organiser des rencontres annuelles des locataires.

La présente section traite des mesures que peut et devrait prendre un locateur lorsqu'il reçoit une plainte d'un locataire dans son immeuble ou d'un voisin qui est mécontent d'un locataire dans son immeuble.

A. Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements

Toutes les plaintes ne sont pas justifiées, mais elles devraient toutes être prises au sérieux et rapidement faire l'objet d'une enquête. Lorsqu'on enquête sur une plainte, on peut parler à d'autres locataires qui ont peut-être été témoins d'une activité particulière, on peut demander à un concierge de se rendre à l'unité pour entendre lui-même le bruit, on peut obtenir une copie d'un relevé judiciaire ou on peut procéder à une vérification auprès de voisins. Quoi qu'il en soit, vous devriez enquêter sur toutes les plaintes pour déterminer si des mesures s'imposent.

À la fin de votre enquête, vous voudrez peut-être discuter avec le locataire ayant fait l'objet de la plainte. Il est important de connaître sa version des faits. Selon ce qu'il vous dira ou ce que vous aurez appris d'autres personnes, la discussion avec le locataire visé pourrait se terminer par un avertissement amical dans le but d'éviter un conflit, par une description des mesures que doit prendre le locataire pour éviter des problèmes à l'avenir ou encore, par un sérieux avertissement que le comportement aboutira à une expulsion si le locataire continue de se conduire de la sorte.

Pour les raisons indiquées ci-dessous et décrites dans la section 6, il serait peut-être bon de faire suivre un avertissement verbal par l'envoi d'une confirmation écrite de l'avertissement ou d'un avis de résiliation, en utilisant la forme approuvée.

Étapes à suivre lorsque vous recevez une plainte au sujet du comportement d'un locataire

1. Demandez que la plainte soit mise par écrit.
2. Soyez attentif aux plaintes formulées par des voisins et d'autres locataires.
3. Enquêtez sur la plainte en interrogeant d'autres témoins s'il y en a.
4. Concluez votre enquête en parlant au locataire ayant fait l'objet de la plainte.
5. Donnez un avertissement amical ou plus sérieux, suivi d'une confirmation écrite ou d'un avis de résiliation.
6. Assurez un suivi auprès de la personne ayant déposé la plainte pour savoir si le comportement signalé a cessé.

B. Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins

En tant que propriétaire, vous avez également une responsabilité envers vos voisins en ce sens que vous devez vous assurer que vous-même et vos locataires ne nuisez pas à leur jouissance de leur propriété. Le comportement qui nuit à la qualité de vie des voisins peut constituer de la nuisance ou un autre motif sur lequel on peut se baser pour tenter une poursuite civile contre vous, vous infliger des amendes ou appliquer des règlements de la Ville contre vous.

C. Recours autres que ceux prévus dans la *Loi sur la location à usage d'habitation* et services pouvant fournir de l'aide

Lorsqu'il y a des troubles dans votre immeuble locatif, vous pouvez envisager d'obtenir de l'aide de l'extérieur, par exemple des Services des règlements municipaux, ou de groupes communautaires qui

fournissent un soutien aux locataires qui ont des besoins spéciaux. Veuillez consulter la liste des numéros de téléphone à la fin du présent guide.

D. Avis de résiliation : Pourquoi émettre des avis promptement?

Le plus souvent, lorsqu'une plainte est déposée au sujet d'un locataire, c'est à cause de dégâts, de bruit ou d'un autre comportement qui « entrave de façon importante la jouissance raisonnable », par un autre locataire ou par le locateur, de l'ensemble d'habitation ou qui porte atteinte à leurs droits et intérêts. Les avis de résiliation communiqués pour ces motifs donnent au locataire la possibilité de modifier son comportement et de pouvoir continuer à occuper le logement. Généralement, il faut délivrer deux avis de résiliation officiels en vertu de la LLUH avant de pouvoir procéder à une expulsion.

Si le comportement est grave au point de justifier un avis de résiliation, délivrez-en un. Si vous ne délivrez pas un avis de résiliation dans les règles pour la première grave entrave, vous-même et les autres personnes affectées (les autres locataires et les voisins) devront subir trois incidents graves, et non pas juste deux.

E. Détails à inclure dans l'avis de résiliation

Lorsque vous remplissez un avis de résiliation à cause d'un comportement répréhensible autre que le non-paiement du loyer, la description du comportement du locataire doit être assez détaillée. De nombreuses demandes présentées par des locateurs sont rejetées parce que les avis ne renferment pas assez de détails. Veillez donc à ce que votre avis soit suffisamment détaillé et qu'il soit exact. (Avant de délivrer le premier de deux avis de résiliation, il est conseillé de consulter un avocat ou un agent paralégal qui se spécialise dans la législation touchant les locateurs et les locataires.)

Chaque avis doit répondre aux questions « qui, quoi, où, quand et comment », dans la mesure où vous connaissez cette information. Si vous n'êtes pas sûr de l'identité de l'auteur de l'incident, veuillez écrire « vous ou votre invité.... »; si le comportement s'est produit à différentes dates, veuillez inclure un certain nombre d'exemples clés; si vous savez l'heure (ou une heure approximative) à laquelle l'incident est survenu, précisez-le dans l'avis. À tout le moins, vous devriez pouvoir préciser une période.

Pour obtenir de l'information au sujet des délais fixés pour certains avis et d'autres renseignements, consultez le tableau à la page 20.

6. ENTRAVE DE LA JOUISSANCE RAISONNABLE

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Enquêter sur les plaintes*
- B. *S'agit il d'une grave atteinte?*
- C. *Quand un avis de résiliation peut-il être délivré?*
- D. *Entrave due à de l'irresponsabilité*
- E. *Sérieux avertissements*
- F. *Entrave occasionnée par des problèmes de santé mentale – Adaptation requise en vertu du Code des droits de la personne*

Par exemple, un locataire qui ne ramasse pas après un animal familier, qui ne sort pas ses poubelles de la manière prescrite, qui fait trop de bruit, qui fait la fête trop tard dans la nuit ou qui utilise un langage injurieux à l'extérieur commet des actes d'entrave de la jouissance de la propriété par d'autres personnes.

A. Enquêter sur les plaintes

Lorsqu'il reçoit une plainte, le locateur doit d'abord vérifier les faits. Il est conseillé de demander que la plainte soit déposée par écrit, ce qui permet d'éliminer les événements qui ne sont pas importants pour la personne qui se plaint et d'obtenir quelques assurances que celle-ci dit la vérité. Si le locataire n'est pas en mesure d'écrire en français (ou en anglais dans un secteur anglophone), le locateur devrait rédiger la plainte pour lui et lui demander de la signer. La première étape de l'enquête consiste à déterminer clairement en quoi consiste la plainte.

Une deuxième étape est d'établir éventuellement si d'autres locataires ou des voisins ont été témoins du ou des incidents faisant l'objet de la plainte.

B. S'agit-il d'une grave atteinte?

Il peut être difficile pour le locateur de déterminer si le bruit dont on se plaint entrave « de façon importante » la jouissance de l'ensemble d'habitation puisque souvent le propriétaire est seulement informé du problème une fois que le bruit s'est arrêté (p. ex., le lendemain), de sorte que ni le locateur ni le concierge ne peuvent entendre le bruit par eux-mêmes. Il faut s'attendre à ce qu'il y ait un certain niveau de bruit dans un immeuble à appartements ou entre des jardins avoisinants. Le niveau de bruit qui est raisonnable dépend d'une variété de facteurs, y compris de l'âge de l'immeuble et de la manière dont il a été construit. Il est normal que le bruit se propage davantage dans les immeubles plus vieux et dans les immeubles dont les murs et les sols ne sont pas en béton.

Cependant, en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation (la « LLUH »), les locataires doivent prendre des mesures pour ne pas nuire excessivement aux autres locataires. Cette règle s'applique à toutes les heures de la journée, mais surtout durant les heures où normalement les gens dorment, par exemple, de 10 h du soir à 7 h du matin. En vertu du Règlement sur le bruit de la Ville, tous les occupants des propriétés doivent éviter de faire du bruit qui perturbe déraisonnablement d'autres habitants.

C. Quand un avis de résiliation peut-il être délivré?

Un locateur peut assurer le respect des droits ou l'exécution d'obligations prévus dans la LLUH en délivrant des avis de résiliation. Les demandes de résiliation sont entendues par la Commission de la location immobilière. En cas de plaintes d'entrave de la jouissance présentées par des voisins, les locateurs ont le plus souvent recours à la

délivrance d'avis pour entrave importante. Il s'agit de remettre un avis de résiliation au(x) locataire(s). Cependant, si le ou les locataires mettent fin au comportement faisant l'objet de la plainte, le bail peut fort bien être maintenu.

Un locateur peut remettre un avis de résiliation de la location à un locataire si l'entrave a été causée par :

- le locataire
- un autre occupant de l'unité locative,
- une personne autorisée à entrer dans l'ensemble d'habitation par le locataire.

L'entrave doit normalement être :

- une entrave importante et réelle de jouissance raisonnable
 - de l'ensemble d'habitation
 - aux fins habituelles.
- de la part :
- d'un autre locataire
 - du propriétaire

OU

- Une entrave importante d'un autre droit, privilège ou intérêt légal du propriétaire ou d'un autre locataire.

La LLUH n'envisage pas explicitement l'entrave de la jouissance des occupants de propriétés avoisinantes. Pour qu'un propriétaire puisse prendre des mesures à l'égard d'un locataire en vue de protéger des voisins, le propriétaire doit :

- faire valoir que ses propres droits ou intérêts sont entravés, ou
- prendre des mesures à l'encontre du locataire à cause de la perpétration d'un acte illégal, tel qu'une infraction au Règlement sur le bruit de la ville.

D. Entrave due à l'irresponsabilité

Dans de nombreux cas, les locataires dérangent d'autres locataires ou voisins par ignorance ou irresponsabilité. Beaucoup de gens pensent que les autres personnes se comportent comme eux. Par exemple, des étudiants qui font la fête à une heure du matin peuvent penser que d'autres personnes sont

debout et écoutent de la musique au même moment. Comme on l'explique dans la section 21, plus haut, les problèmes occasionnés par l'ignorance peuvent être éliminés par de claires affirmations concernant les attentes et les règles à respecter. Certains locataires ont peut-être juste besoin d'un rappel verbal ou écrit.

Certains locataires savent peut-être qu'ils dérangent d'autres personnes, mais ne s'en soucient pas. Parfois deux locataires ou un locataire et un voisin commencent à avoir un conflit qui va en s'aggravant.

Lorsque le problème est dû à l'irresponsabilité, le locateur devrait décider des mesures appropriées à prendre. Il peut commencer par donner un avertissement selon lequel le comportement pourrait entraîner la résiliation de la location.

Autrement, si le comportement est grave et que les attentes auraient dû être claires, il est fortement conseillé au locateur de commencer par délivrer un avis de résiliation dans les règles, ce qui permet d'établir la gravité du problème et d'entamer le processus d'expulsion.

Lorsqu'il reçoit un avis de résiliation pour entrave, le locataire peut obtenir son annulation et garder le logement en mettant fin au comportement inacceptable. Si le locataire récidive dans les six mois qui suivent la délivrance du premier avis, le propriétaire peut lui remettre un nouvel avis qui cette fois-ci ne pourra être annulé ainsi par le locataire.

E. Sérieux avertissements

Nous venons de décrire les situations où un locateur peut remettre un avis de résiliation à un locataire pour entrave importante. Les locateurs devraient donner des avertissements verbaux ou écrits lorsque l'entrave n'est pas grave. Une façon de donner du poids aux avertissements est d'expliquer aux locataires fautifs que lorsqu'ils souhaiteront louer un autre appartement plus tard, le futur locateur voudra obtenir une référence. Même si l'entrave ne coûte pas au locataire l'appartement qu'il loue

actuellement, cela pourrait l'empêcher de louer un appartement qu'il souhaite louer à l'avenir. Dites-leur cela!

F. Entrave occasionnée par des problèmes de santé mentale – Adaptation requise en vertu du Code des droits de la personne

Dans une petite minorité de cas, le comportement inapproprié peut être causé par une incapacité mentale dont souffre le locataire. Dans ces cas-là, il est à espérer que l'enquête menée par le locateur mettra en lumière ce fait. Par exemple, au moment où le locateur parle au locataire visé par la plainte, un problème de santé mentale sous-jacent peut devenir clair.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises pour résoudre le problème. Par exemple, il se peut qu'il soit nécessaire d'ajuster les médicaments que prend le locataire ou qu'il doive consulter son prestataire de soins de santé. Ou, en votre qualité de locateur, il se peut qu'il soit nécessaire pour vous d'obtenir l'intervention requise pour améliorer la situation. Pour ce faire, vous pouvez communiquer avec la personne à contacter en cas d'urgence dont le nom a été fourni lorsque le locataire a demandé à louer le logement. Il se peut aussi que le locataire vous donne le nom et le numéro de téléphone d'un travailleur social. Si vous ne disposez pas de ce genre d'information, vous pourriez aussi vous mettre en rapport avec un ou plusieurs des services de santé mentale en appelant les numéros indiqués dans la section 13 du présent guide.

Si le locataire semble présenter un danger immédiat et grave pour sa personne ou pour d'autres gens, le locateur devrait composer le 9-1-1 pour demander l'intervention de la police afin de l'aider à faire face à l'urgence.

Si la situation perdure, le locateur doit prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour le locataire souffrant d'une incapacité mentale. Dans ce contexte, le terme « mesures d'adaptation » ne

désigne pas l'hébergement. En vertu du Code des droits de la personne, le terme « adaptation » signifie qu'il faut faire des ajustements à ce que vous feriez normalement ou faire des exceptions pour aider la personne atteinte d'incapacité à avoir une qualité de vie qui soit la meilleure possible.

Lorsqu'il est appliqué aux logements locatifs, le terme « adaptation » peut désigner l'amélioration des moyens de protection contre le bruit dans l'immeuble. Il peut s'agir aussi de demander aux autres locataires ou voisins de faire preuve d'une certaine patience et compréhension (sans fournir des détails au sujet de l'invalidité du locataire). Aux termes du Code des droits de la personne, une telle « adaptation » est requise, même si la situation a un impact négatif sur les autres locataires ou sur les voisins.

Quoi qu'il en soit, le locataire frappé d'invalidité doit coopérer et faire sa part pour réduire tout problème causé par son invalidité.

À cause de l'importance et de la difficulté que présente la nécessité d'établir un équilibre entre l'obligation d'« adaptation » et l'obligation de respecter les droits des autres locataires ou des voisins afin qu'ils puissent profiter de leur logement en toute quiétude, il est fortement conseillé à un locateur d'obtenir des conseils juridiques dans une pareille situation.

7. ACTES ILLÉGAUX ET TRANSACTIONS ILLÉGALES

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Exigences concernant la délivrance d'avis et impossibilité d'annuler l'avis de résiliation et de poursuivre la location*
- B. *Preuves requises pour obtenir une expulsion*
- C. *Obtention d'ordonnances d'expulsion accélérées*

Les propriétaires ont une responsabilité envers leurs locataires et la collectivité et doivent prendre des mesures à l'encontre de locataires ou d'autres occupants qui se livrent à des activités illégales dans l'ensemble d'habitation.

La Loi sur la location à usage d'habitation (la « LLUH ») autorise un locateur à donner un avis de résiliation de la location à un locataire qui accomplit ou permet que soit accompli un acte illicite ou exerce ou permet que soit exercé un métier, une profession, une entreprise ou un commerce illicites dans le logement locatif ou l'ensemble d'habitation. Des exemples d'actes illicites ou de commerces illicites incluent la désactivation d'un détecteur de fumée et le trafic de drogue, la vente illégale d'alcool (« débits d'alcools ») et la tenue d'une maison de passe (bordel).

Le commerce illégal de drogue est un grave problème qui touche de nombreux locataires, locateurs et propriétaires de domiciles partout dans la province de l'Ontario.

« Les propriétés qui sont des centres de trafic de drogue, de prostitution ou d'autres actes illicites sont dévastatrices pour une collectivité et rendent l'ensemble du quartier dangereux pour toutes les autres personnes. Les voisins dans les environs immédiats sont souvent terrifiés, chez eux dans leur domicile et lorsqu'ils sortent. Une seule propriété servant au trafic de drogue a un impact qui s'étend sur plusieurs pâtés de maisons aux alentours; cela change la perception qu'ont les gens de leur quartier et empêche le développement d'une communauté bienveillante. »

Cheryl Parrott, présidente,
Comité de la sécurité,
Association communautaire de Hintonburg

Cependant, dans la pratique, il peut être compliqué et difficile d'expulser des locataires qui sont des trafiquants de drogue. Cette difficulté ne devrait toutefois pas servir d'excuse pour ne rien faire. La difficulté de la procédure est mise en lumière ici pour souligner la nécessité d'agir prudemment et rapidement et pour obtenir le soutien nécessaire des voisins et de la police, plutôt que de se contenter de formuler des critiques selon lesquelles les résultats voulus ne sont pas obtenus aussi rapidement que tout le monde le souhaiterait.

A. Exigences concernant la délivrance d'avis et impossibilité d'annuler l'avis de résiliation et de poursuivre la location

Si un propriétaire sait qu'un locataire se livre à du trafic de drogue ou à une quelconque autre activité illégale dans l'ensemble d'habitation locatif, il a une obligation envers les autres locataires d'essayer d'expulser le locataire coupable. S'il y a une chose que pratiquement tous les locataires ont en commun c'est qu'ils souhaitent profondément expulser un tel locataire afin de protéger leur

propriété et les autres locataires. Le préavis qu'il faut donner dans le cas d'une expulsion à cause de trafic de drogue (10 jours) est plus court que celui fixé pour simple possession de drogue et d'autres actes illicites (20 jours). Quelqu'en soit la raison, une fois que le locateur a délivré l'avis de résiliation, il peut immédiatement présenter une demande à la Commission de la location immobilière (la « Commission »). Lorsque la demande d'expulsion est motivée par des actes illicites, le locataire n'a pas la possibilité de corriger son comportement et d'annuler l'avis.

Les audiences pour des activités illicites de ce genre sont souvent fixées relativement vite, mais il se peut qu'il faille quand même attendre un certain nombre de semaines avant de pouvoir faire entendre la demande. À l'audience, les locataires demandent souvent un ajournement (c.-à-d. un délai) afin de leur permettre de trouver un avocat. Tandis que certains locataires n'auront même pas entamé les démarches nécessaires pour trouver un avocat avant la date de l'audience, les juges hésitent à rejeter de telles demandes d'ajournement à cause de la possibilité que les locataires aillent en appel si l'ordonnance d'expulsion est accueillie. (La section 9, plus loin, renferme de l'information additionnelle au sujet de la procédure liée aux demandes d'expulsion.)

B. Preuves requises pour obtenir une expulsion

À l'audience, le propriétaire doit présenter des preuves pour prouver qu'il y a effectivement eu trafic de drogue. La simple présence de drogue dans l'unité ne suffit pas, puisque la Commission ne considère généralement pas que la simple possession de drogue est suffisamment grave pour justifier une expulsion (même si cette possession est illégale). Une preuve montrant que de nombreuses personnes visitent l'unité sans y rester longtemps est une preuve « circonstancielle » et ne suffit généralement pas non plus. Idéalement, la police aura inculpé le locataire et est en mesure de fournir des preuves concernant le trafic de drogue.

Les agents de police peuvent être de bons témoins aux audiences où sont entendues des demandes d'expulsion pour actes illicites, mais il peut être difficile pour le locataire d'obtenir de l'information de la police avant l'audience, à cause des droits de protection des renseignements personnels dont jouissent les accusés. Souvent, les policiers ne peuvent divulguer aucun renseignement concernant les activités du locataire avant de comparaître à l'audience en vertu d'une assignation à témoigner.

Par conséquent, il est fréquent que les locataires doivent présenter leur demande sans savoir quelle sera la solidité du cas qu'ils présenteront. De plus, le nombre des preuves que peut présenter la police à une audience devant la Commission de la location immobilière est limitée si leur présentation risque d'affaiblir les arguments qui seront présentés par la Couronne dans le contexte des accusations criminelles.

Malheureusement, il est souvent nécessaire que d'autres locataires témoignent au sujet du comportement du locataire accusé. Cependant, par crainte de représailles et d'autres préoccupations de sécurité, les locataires hésitent souvent à témoigner et peuvent refuser d'assister à l'audience. Il se peut qu'il soit nécessaire pour le locataire de délivrer des assignations à comparaître à ces locataires afin de pouvoir présenter les meilleurs arguments possibles à l'appui de la demande d'expulsion. (Les propriétaires qui ont une connaissance personnelle des faits peuvent ressentir la même crainte de représailles que les autres locataires, surtout s'ils habitent dans le quartier.)

« Procédez à une vérification de sécurité pour chaque locataire. Ma femme et mes enfants craignent que ces individus nous attaquent personnellement. Cette horrible expérience m'a coûté des jours de ma vie. La procédure d'expulsion des locataires a duré environ deux mois. Je me sentais impuissant et trompé par le système, en ce sens qu'il favorisait les malfaiteurs et les criminels. »

Un locateur à Ottawa, parlant des efforts déployés pour expulser des locataires impliqués dans le trafic de drogue

Pour obtenir gain de cause au moment de la présentation d'une demande d'expulsion pour activité illégale, le fardeau de la preuve est inférieur à la norme « hors de tout doute raisonnable » qui s'applique dans les affaires criminelles, mais est supérieur au critère de la « prépondérance des probabilités » qui s'applique dans les causes civiles. Plus la conduite alléguée est grave, plus le critère est élevé. Par conséquent, la norme de preuve à respecter dans une situation où il y a trafic de drogue ou une autre activité similaire est assez élevée et il se peut qu'il soit difficile de faire expulser des locataires en invoquant une telle activité.

Il est fortement conseillé aux locataires d'obtenir aussi rapidement que possible une représentation juridique pour surmonter les difficultés associées à la procédure d'expulsion pour activité illégale.

C. Obtention d'ordonnances d'expulsion accélérées

En vertu de la LLUH, la Commission est tenue de demander que le shérif accélère l'exécution d'une ordonnance d'expulsion lorsque celle-ci est demandée à cause d'une activité illicite. Ainsi, l'ordonnance d'expulsion sera placée en haut de la liste du shérif. Toutefois, en soi, une telle instruction n'éliminera pas l'avis de sept jours que doit donner le shérif au locataire.

Lorsque la demande d'expulsion est motivée par des actes illicites, les locataires devraient demander à la Commission d'émettre une ordonnance d'expulsion qui ordonne au shérif de permettre au locateur d'« assumer immédiatement la libre possession du logement, sans avis supplémentaire au locataire ». Si l'ordonnance inclut ce libellé précis, le shérif n'est pas obligé de donner au locataire l'avis habituel de sept jours lui demandant de quitter les lieux et il peut procéder immédiatement à l'expulsion. (Voir la section 10, qui renferme plus d'information au sujet de la procédure à suivre, une fois que vous avez obtenu de la Commission une ordonnance mettant fin à la location.)

Il est important pour les locataires de demander cette « libre possession immédiate » du logement parce que les criminels qu'on expulse peuvent faire d'importants dégâts à la propriété entre la date de délivrance de l'ordonnance et la date à laquelle le shérif procède à l'expulsion proprement dite. Il est également important de demander cette « libre possession immédiate » pour montrer clairement à la police et aux voisins concernés que vous avez tout fait en votre pouvoir pour combattre le comportement illicite sur votre propriété.

8. COMPORTEMENT QUI MET LA VIE D'AUTRES PERSONNES EN DANGER

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui*
- B. *Avis à communiquer et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location*
- C. *Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause d'irresponsabilité*
- D. *Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause de problèmes de santé mentale*
—Adaptation exigée par le Code des droits de la personne

A. Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui

La *Loi sur la location à usage d'habitation* (la « LLUH ») précise que l'une des raisons qu'un locateur peut invoquer pour mettre fin à une location est la perpétration d'un acte qui « compromet gravement la sécurité de quiconque ». Il ne s'agit pas nécessairement du fait d'être sous l'influence de drogue ou d'alcool, même si cela peut amener un locataire à faire courir des dangers à d'autres personnes.

Parmi les actes qui « compromettent gravement la sécurité » d'autres personnes, il y a le fait de jeter des bouteilles de bière ou d'autres objets d'un balcon, de bloquer les escaliers d'évacuation, de laisser ouvertes des portes coupe-feu pendant des périodes prolongées, de mettre le feu à des ordures ou encore de désactiver des détecteurs de fumée, des dispositifs d'alarme ou des détecteurs de

chaleur. Un propriétaire peut donner à un locataire un avis de résiliation pour actes compromettant gravement la sécurité d'autres personnes si l'acte ou l'omission (c.-à-d. l'omission d'agir) de la part du locataire, d'un autre occupant de l'unité locative ou d'une personne que le locataire a laissé entrer dans l'ensemble d'habitation met sérieusement en danger une autre personne. Pour qu'il puisse justifier la fin de la location, l'acte ou l'omission doit avoir eu lieu dans l'ensemble d'habitation.

B. Avis à communiquer et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location

À cause de la gravité du comportement du locataire à l'origine de l'avis de résiliation pour acte compromettant gravement la sécurité d'autres personnes, le délai de cet avis est fixé à dix jours de la date de résiliation et le locataire ne peut éviter son expulsion en arrêtant son comportement problématique. Lorsque sont commis des actes qui mettent en danger d'autres locataires, le locateur a intérêt à communiquer un avis de résiliation immédiatement.

C. Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause d'irresponsabilité

Souvent, les locataires compromettent gravement la sécurité d'autres locataires ou de voisins par ignorance ou irresponsabilité. Par exemple, de nombreux locataires ne réfléchissent pas aux conséquences éventuellement mortelles de la désactivation de leur détecteur de fumée, ou à la possibilité qu'un petit feu pourrait incendier tout l'immeuble et mettre la vie de ses habitants en danger. Cependant, un tel comportement doit être pris au sérieux, à cause des graves torts qui peuvent en résulter.

Lorsque l'irresponsabilité est à l'origine du comportement, le locateur devrait décider des mesures qu'il convient de prendre. À cause de la gravité du comportement, un propriétaire

devrait toujours commencer par donner un avis de résiliation et ensuite soumettre une demande à la Commission de la location immobilière (la « Commission »). Si, en tant que locateur, vous n'agissez pas et que par la suite le locataire cause de réels torts, la victime pourrait tenter des poursuites contre vous ainsi que contre le locataire ayant posé le geste. Il vaut mieux laisser à la Commission le soin de décider si elle estime que le comportement sera répété à l'avenir et si le locataire devrait être autorisé à rester dans l'ensemble d'habitation.

D. Fait de compromettre gravement la sécurité d'autres personnes à cause de problèmes de santé mentale—Adaptation exigée par le Code des droits de la personne

Comme pour l'entrave (problème décrit dans la section 6F, plus haut), il y a une obligation d'« adaptation » lorsqu'on a affaire à une personne souffrant d'un handicap mental. Cependant, à cause du danger que présente la perpétration d'actes qui compromettent la sécurité d'autres personnes, les locateurs doivent agir rapidement et efficacement pour s'assurer que tout locataire souffrant d'un tel handicap bénéficie d'un traitement suffisant pour mettre fin au comportement. S'ils n'y parviennent pas en dépit des meilleurs efforts déployés à cet égard, ils doivent expulser le locataire. Cette intervention rapide et efficace est nécessaire pour protéger les autres locataires, les voisins et le public. Le fait d'agir rapidement et efficacement pourrait également être dans l'intérêt du locataire qui souffre d'un problème de santé mentale.

9. PROCÉDURES D'EXPULSION

Sujets abordés dans cette section...

- A. *La nécessité de disposer de bons éléments de preuve*
- B. *Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière*
- C. *Recours à des agents paralogaux ou à des avocats*

Toute expulsion motivée par un mauvais comportement, comme une grave entrave de la jouissance de l'ensemble d'habitation par les autres locataires (section 6), une activité illicite (section 7) et un comportement compromettant la sécurité d'autres personnes (section 8) commence par la communication d'un avis de résiliation. Tous les avis de résiliation doivent se faire au moyen des formulaires émis par la Commission de la location immobilière (la « Commission »). Ces formulaires peuvent être obtenus au bureau de la Commission qui se trouve au 225, rue Albert, ou en ligne à l'adresse www.ltb.gov.on.ca. Voir la section 5D plus haut qui renferme de l'information au sujet de la manière de remplir un avis de résiliation.

Tel que noté antérieurement, certains avis donnent la possibilité aux locataires d'arrêter leur comportement dans le but d'annuler l'avis. Lorsque cela se produit, le processus d'expulsion prend fin. Si le locataire n'annule pas l'avis ou si l'avis ne lui donne pas l'occasion de le faire (comme c'est le cas lorsque l'avis est délivré à cause d'une activité illicite ou d'une activité compromettant la sécurité d'autres personnes) et que le locataire ne quitte pas l'unité, la prochaine étape pour le propriétaire est de soumettre une demande à la Commission. Si l'avis ne donne pas au locataire la possibilité de le faire annuler, le locateur peut présenter une telle demande immédiatement après avoir communiqué l'avis de résiliation au locataire.

La Commission fixera une date pour l'audience à laquelle la demande sera entendue. Pratiquement toutes les audiences se tiennent à 9 h du matin, peu importe le jour, et les parties doivent s'attendre à passer la journée à la Commission. Le locateur doit remettre au locataire une copie de la demande et de l'avis d'audience.

À n'importe quelle étape du processus, le locateur peut demander au locataire s'il serait disposé à mettre fin à la location. Les parties peuvent également bénéficier de médiation par l'intermédiaire de la Commission le jour de l'audience. Un médiateur impartial aidera les parties à déterminer si elles pourraient en arriver à une entente. Contrairement à ce qui se passe à une audience, durant la médiation, les parties peuvent parler des différents aspects de la location et chercher à les résoudre. Les parties exercent donc un certain contrôle à l'égard du résultat de la médiation. Mais une fois que la question est présentée à une audience, c'est au membre de la Commission qui entend la demande d'en déterminer l'aboutissement. Si la médiation échoue, tout aspect discuté durant celle-ci ne peut être soulevé à l'audience.

A. La nécessité de disposer de bons éléments de preuve

Si l'on ne parvient pas à s'entendre et qu'une audience a lieu, le locateur devra présenter des éléments de preuve en appelant des témoins, qui peuvent parler de ce qu'ils ont vu et de ce qu'a dit ou a fait le locataire accusé.

Les témoins peuvent également fournir des documents pertinents à la Commission. Si la demande a trait à des dégâts, elle pourrait inclure le rapport d'inspection dressé au moment de l'emménagement, des photographies et des factures reçues pour les réparations. Si la demande a trait à un acte illicite, un constat de police peut constituer un document pertinent.

Si la demande fait suite à des plaintes formulées par d'autres locataires qui ont été témoins d'un comportement particulier spécifié dans l'avis, ces locataires devront fournir des éléments de preuve à l'audience. Les déclarations sous serment ou d'autres déclarations signées ne constituent généralement pas des éléments de preuve suffisants. Si d'éventuels témoins ne sont pas prêts à assister à l'audience, vous pouvez demander que la Commission délivre des assignations à témoigner. Une assignation à témoigner exige que la personne assiste à l'audience et fournisse des éléments de preuve. Vous devriez demander à la Commission de vous fournir une assignation à témoigner dès que vous savez ou pensez que le témoin risque de ne pas vouloir témoigner. Vous pouvez obtenir le formulaire de demande au bureau de la Commission au 250, rue Albert, ou en ligne à l'adresse www.ltb.gov.on.ca.

B. Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière

Les demandes d'expulsion peuvent avoir de nombreux aboutissements différents. Dans certaines circonstances, le membre de la Commission statuant sur le cas décidera qu'à son avis le locataire se comportera mieux et lui permettra de rester. Si le locataire se comporte de nouveau mal, son comportement peut conduire à une résiliation de la location par la « réouverture » de la demande ou par la présentation d'une nouvelle demande.

Toutefois, il arrive fréquemment que les demandes soient rejetées parce que l'avis de résiliation présente des lacunes. Par exemple, il peut y avoir une erreur

dans la date de résiliation (ce qui arrive lorsque le préavis est trop court) ou l'avis renferme trop peu de détails au sujet des incidents. Dans pareils cas, le locateur doit recommencer le processus et donc délivrer un nouvel avis de résiliation, attendre jusqu'à la fin de toute période législative autorisant le locataire à modifier son comportement et à obtenir l'annulation de l'avis et attendre jusqu'à la date d'une nouvelle audience. Il se peut qu'il doive attendre six semaines ou plus.

Même lorsque l'avis de résiliation ne renferme aucune erreur, la demande peut être rejetée à cause d'un manque de preuves. Le locateur n'a qu'une chance de présenter tous les éléments de preuve nécessaires pour prouver les allégations contenues dans l'avis. S'il est impossible d'appeler des témoins convenables à l'audience ou que des preuves pertinentes n'y sont pas présentées, la demande sera rejetée. Le locateur devra attendre que le locataire récidive pour tenter à nouveau de l'expulser, ce qui pourrait donc se traduire par une période d'attente beaucoup plus longue pour les autres locataires et les autres membres de la collectivité qui souffrent du mauvais comportement manifesté par le locataire accusé.

C. Recours à des agents paralogaux ou à des avocats

On conseille aux locateurs d'obtenir une représentation ou des conseils juridiques lorsqu'ils ont affaire à des locataires problématiques. Il est important pour les propriétaires d'être familiers avec le processus juridique et de s'assurer qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires en réponse aux difficultés, ce qui n'est pas toujours facile. Il est important de reconnaître quand il est nécessaire d'obtenir de l'aide.

Procédure prévue dans la Loi sur la location à usage d'habitation pour expulser un locataire problématique

1. Préparer et délivrer un avis de résiliation en bonne et due forme
2. Si cela s'applique, attendre la fin de la période de rectification du problème (sept jours s'il s'agit d'une entrave importante de la jouissance)
3. Soumettre une demande à la Commission de la location immobilière si l'avis ne peut être annulé ou ne l'est pas
4. Délivrer la demande et l'avis d'audience
5. Assister à l'audience et y présenter des éléments de preuve
6. Obtenir une ordonnance
7. Si le locataire ne quitte pas les lieux, assurer l'exécution de l'ordonnance en la déposant auprès du shérif
8. Prendre les arrangements nécessaires pour permettre au locataire de venir chercher ses effets personnels

Motif de l'expulsion	Entrave de la jouissance	Fait de compromettre la sécurité (c.-à-d. de mettre en danger d'autres personnes)	Activité/commerce illicite
Le locataire a le droit de changer son comportement*	Oui**	Non	Non
Délai fixé pour l'avis (1 ^{re} infraction)	20 jours	20 jours	10 ou 20 jours
Délai de l'avis (2 ^e infraction)**	14 jours	14 jours	Ne s'applique pas
Notes	Le locateur doit prouver qu'il s'agissait d'une entrave importante.	Le locateur doit prouver que l'acte ou l'omission est survenue dans l'ensemble d'habitation et compromet de façon importante la sécurité de quiconque.	Le locateur doit prouver, selon un critère plus rigoureux que celui de la prépondérance des probabilités, que le locataire a commis un acte illicite ou se livrait à un commerce illicite sur la propriété.
Contestations	Souvent, les meilleurs éléments de preuve sont ceux présentés par d'autres locataires qui ont été témoins du comportement négatif. Les locataires hésitent toutefois à témoigner contre d'autres locataires (ou ont peur de le faire). Fréquemment, le locateur n'a aucune autre source pouvant lui fournir des éléments de preuve suffisants et par conséquent doit obtenir une assignation à témoigner pour forcer les témoins à déposer leur témoignage.		
<p>* Le locataire dispose de sept jours pour modifier son comportement, réparer les dégâts ou prendre des arrangements satisfaisants pour apporter les réparations nécessaires. (Les expulsions pour cause de dégâts ne sont pas abordées dans le présent guide.)</p> <p>** Exception faite des situations où l'entrave touche directement le locateur, qui habite lui-même dans l'ensemble d'habitation locatif, et où celui-ci comporte trois unités tout au plus.</p> <p>*** Dans les six mois qui suivent l'annulation du premier avis.</p>			

10. EXÉCUTION DES ORDONNANCES D'EXPULSION

Sujets abordés dans cette section...

- A. *Dépôt auprès du shérif*
- B. *Jour de l'expulsion : étapes et procédures*
- C. *Mesures à prendre l'égard des effets du locataire*

A. Dépôt auprès du shérif

Si vous avez obtenu une ordonnance mettant fin à une location et que la date d'exécution est arrivée et que le locataire n'a pas quitté l'unité, vous devrez présenter une copie certifiée de l'ordonnance au shérif responsable du secteur où se trouve votre ensemble d'habitation. La copie originale de l'ordonnance que la Commission vous envoie par le courrier après l'audience constitue la copie certifiée du document. À Ottawa, le shérif (ou « agent d'exécution des décisions du tribunal ») a son bureau au Palais de justice au 161, rue Elgin. En 2008, les frais exigés par le shérif pour l'exécution d'une ordonnance d'expulsion à Ottawa étaient de 336 \$.

Lorsque vous déposez une ordonnance de résiliation au bureau du shérif, le shérif remettra en personne au locataire un « avis de quitter les lieux du shérif », lui donnant sept jours pour quitter le logement.

B. Jour de l'expulsion : étapes et procédures

Généralement, le shérif téléphone au locateur le jour avant l'expulsion physique pour confirmer que le locataire habite toujours l'unité. Il appartient au locateur de prendre les arrangements nécessaires pour qu'un membre de son personnel de soutien ou un serrurier soit présent sur les lieux au moment de

l'expulsion physique afin de changer les serrures. Le changement des serrures symbolise et reflète la prise de possession de l'unité par le propriétaire au sens juridique, et empêche aussi que le locataire continue, dans la pratique, de traiter l'unité comme si elle lui appartenait.

Le locateur, les agents du shérif et le serrurier se rencontrent à l'unité locative. Le shérif informe le locataire qu'il est expulsé et surveille le serrurier pendant qu'il change la serrure. Le serrurier remet la clé de la nouvelle serrure au locateur. Le locateur ne doit pas remettre la nouvelle clé au locataire ou à n'importe quel agent de ce dernier, car cela permettrait au locataire de reprendre possession de l'unité.

C. Mesures à prendre l'égard des effets du locataire

Parfois, le locataire n'aura pas enlevé ses effets de l'unité. Le locateur doit permettre au locataire expulsé de venir ramasser ses effets à un endroit « proche de l'unité locative » pendant 72 heures après l'exécution de l'ordonnance d'expulsion. Généralement, le propriétaire laisse les effets dans l'unité locative et prend des arrangements pour que le locataire vienne les chercher à cet endroit. Il est essentiel d'éviter de remettre au locataire la nouvelle clé qui lui donnerait accès à l'unité.

Au-delà du délai de 72 heures, le locateur peut vendre, utiliser ou jeter immédiatement les effets abandonnés. Un locateur n'est pas obligé de retourner les effets du locataire à celui-ci ou de lui verser le profit de leur vente. Un locateur et un locataire peuvent prendre des arrangements différents en rapport avec les effets du locataire, soit dans le contrat de location, soit plus tard. Par conséquent, vous devriez vérifier le bail pour déterminer les modalités concernant les effets abandonnés.

S'il semble que des objets de valeur aient été laissés dans l'unité, il est conseillé au locateur de prendre des mesures additionnelles avant de se défaire

des objets pour réduire au minimum le risque que les locataires ou d'autres personnes présentent des réclamations. Par exemple, le locateur devrait essayer de se mettre en rapport avec le locataire pour l'informer qu'il se débarrassera des articles après une certaine date. Le locateur devrait établir une liste des effets (et, de préférence, les photographier), et il devrait effectuer une recherche en vertu de la Loi sur les sûretés immobilières au Palais de justice pour déterminer s'il y a des droits de gage inscrits au registre pour la propriété. Il peut y avoir des détenteurs de privilège, comme des compagnies de financement ou de location, qui ont des droits à l'égard des effets. Ces détenteurs de privilège peuvent tenter des poursuites contre vous si vous vendez les effets ou si vous vous en débarrassez d'une autre façon.

11. QUESTIONS CONCERNANT LES MAISONS DE CHAMBRES

Selon la définition de la Ville d'Ottawa, une maison de chambres est un immeuble où quatre chambres ou plus sont louées séparément. La plupart des maisons de chambres sont régies par la *Loi sur la location à usage d'habitation*. La situation la plus commune où la location d'une chambre n'est pas couverte par la LLUH en est une où une personne habite dans une maison avec le propriétaire et partage une cuisine ou une salle de bains avec lui.

Quiconque souhaite exploiter une maison de chambres doit obtenir un permis de la Ville d'Ottawa. Avant qu'il soit admissible, un bâtiment doit faire l'objet d'une inspection visant à déterminer s'il respecte les exigences de zonage et les normes relatives aux immeubles et aux propriétés. Les immeubles doivent également subir une inspection de prévention des incendies, qui assure sa conformité au Code de prévention des incendies de l'Ontario. Certaines des exigences du Code apparaissent ci-dessous.

Prévention des incendies dans les maisons de chambres ayant tout au plus trois étages
Code de prévention des incendies de l'Ontario, Partie 9 (section 9.3) disponible en anglais seulement

1. Les portes de sortie doivent être clairement marquées au moyen de panneaux renfermant la mention « Sortie ».
2. Dans le cas de chambres louées au sous-sol, il doit y avoir deux sorties vers l'extérieur.
3. Pour les chambres au-delà du deuxième étage, il doit y avoir un escalier de secours.
4. Il faut pouvoir accéder aux escaliers de secours en empruntant un couloir commun – c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas être accessibles uniquement en passant par la chambre d'un autre locataire.
5. S'il y a plus de dix locataires, il faut installer de l'éclairage d'urgence dans les couloirs à chaque étage et dans les escaliers.
6. Les maisons de chambres ayant de 4 à 14 locataires doivent être munies de détecteurs de fumée reliés entre eux dans les couloirs à chaque étage.
7. Les maisons de chambres où il y a 15 locataires ou plus doivent être munies d'un système complet d'alarme-incendie.
8. Il doit y avoir un extincteur à poudre chimique dans la cuisine.
9. Il doit y avoir un ou plusieurs extincteurs à chaque étage.

12. QUESTIONS LIÉES À LA VIOLENCE OU AUX CONFLITS CONJUGAUX

Parfois, les locateurs sont informés de situations de violence conjugale lorsqu'ils reçoivent des plaintes de locataires au sujet de disputes entre les membres d'un couple. Des échanges verbaux répétitifs à voix haute entre des locataires peuvent nuire à la jouissance de leur logement par les autres locataires. Les gestes posés par la personne qui en maltraite une autre peuvent également créer de la peur chez d'autres locataires. Les locateurs doivent prendre des mesures en réponse à cette forme de nuisance comme ils le feraient pour tout autre acte qui entrave la jouissance de la propriété, en acceptant les plaintes et en menant des enquêtes.

En tant que membres bienveillants de la collectivité, les locateurs devraient également être à l'affût de tout signe de mauvais traitements conjugaux afin qu'ils puissent aiguiller les victimes vers des ressources communautaires appropriées. Voici certaines des indications que vous vous trouvez en la présence d'une personne qui en maltraite une autre :

- *besoin de contrôler l'autre personne (surveiller tout ce que le partenaire fait)*
- *isoler le partenaire de ses ami(e)s et de sa famille*
- *paroles injurieuses (crier ou jurer contre le partenaire)*

D'autres indications qui peuvent indiquer que la famille risque d'être maltraitée :

- *un partenaire qui dénigre l'autre partenaire*
- *un partenaire qui se sent supérieur à l'autre partenaire*

Voici certains des signes que manifestent les victimes de mauvais traitements :

- *elles sont nerveuses lorsqu'elles parlent en la présence du partenaire*

- *elles trouvent des excuses pour éviter de rencontrer d'autres personnes*
- *elles semblent tristes, seules, repliées sur elles-mêmes et craintives*

Voisin-es, ami-es et familles (VAF) est un programme à Ottawa qui publie des brochures, lesquelles donnent un aperçu des signes clés que manifestent les personnes subissant des mauvais traitements, répondent aux préoccupations des gens sur l'intervention, proposent des façons d'aider les victimes et énumèrent les ressources auxquelles celles-ci peuvent avoir recours. Dans le cadre du programme, on donne également des exposés aux groupes communautaires afin de les amener à fournir les outils nécessaires aux voisins, aux amis et aux familles de sorte qu'ils puissent aiguiller la famille à risque ou la victime vers les ressources dont elle a besoin.

En bref, les documents du programme VAF vous expliquent comment diriger les familles à risque vers des ressources qui les aideront. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec le programme au numéro de téléphone fourni dans la section 13.

Tout comme dans les autres situations où une certaine intervention de l'extérieur serait utile, vous pouvez proposer des ressources à vos locataires pour les aider à réduire leur comportement problématique dans le contexte des conflits conjugaux. La section 13 renferme de telles ressources.

Lorsqu'il s'agit d'un conflit causé par les deux partenaires, ils peuvent changer leur comportement de sorte à pouvoir continuer à louer le logement paisiblement. Cependant, si le conflit se poursuit, les locateurs doivent leur transmettre un avis de résiliation et amorcer la procédure d'expulsion pour protéger les droits des autres locataires ou des voisins.

Lorsqu'un conjoint est maltraité, surtout lorsqu'il y a plaintes ou des indications de violence, le locateur doit prendre des mesures plus rigoureuses. Les conseils fournis dans la section 7 s'appliquent aussi aux voies de fait, qui constituent des actes illicites.

Cependant, ce qui complique la situation est le fait que le criminel et la victime occupent la même unité locative. En raison de cette complication et pour des raisons de sécurité, il est fortement conseillé aux propriétaires de consulter un avocat ou un agent paraplégal compétent à propos des mesures qu'ils doivent prendre. Voici quelques suggestions générales dont le locateur peut discuter avec un agent paraplégal ou un avocat :

S'il y a eu un incident violent, la police peut intervenir immédiatement et procédera souvent à l'arrestation de l'accusé. Les tribunaux peuvent exiger que l'accusé quitte l'unité locative et se tienne éloigné de celle-ci. Il s'agit d'un bon moment pour le locateur de fournir à la victime les documents publiés par le programme VAF.

Si l'auteur des mauvais traitements est en détention ou qu'une ordonnance du tribunal l'oblige à se tenir éloigné de l'unité locative, il faudra décider des mesures à prendre en ce qui concerne la location. Si la victime souhaite déménager, il est fortement conseillé au locateur de ne pas insister sur son droit au loyer et d'accepter de mettre fin à la location.

La personne accusée des mauvais traitements sera généralement d'accord pour mettre fin à ses obligations vis-à-vis du loyer.

Si l'accusé n'est pas d'accord, le locateur peut généralement mettre fin à la location en lui transmettant un avis de résiliation pour l'acte illicite commis en le lui envoyant par le courrier à l'unité ou en soumettant une demande à la Commission de la location immobilière. La victime n'est aucunement obligée de signaler la réception de la lettre à l'accusé.

Si la victime souhaite rester dans l'unité locative comme unique locataire, et que le locateur est disposé à conclure un nouveau bail avec la victime des mauvais traitements, il peut mettre fin au bail conclu avec l'auteur de la violence de la manière décrite et peut conclure un nouveau contrat de location avec la victime. S'il ne l'a pas déjà fait, le locateur devrait remettre à la victime les documents publiés par le programme VAF.

La lecture des documents du programme VAF et l'utilisation de ressources dans la collectivité devraient aider la victime à s'opposer à ce que la personne qui l'a maltraitée revienne habiter avec elle. Il arrive très fréquemment que lorsque des ressources communautaires ne sont pas sollicitées, les personnes réemménagent ensemble, auquel cas la violence risque de reprendre.

Lorsqu'il accepte de conclure un nouveau contrat de location avec la victime, le locateur devrait indiquer que tout nouveau grave incident aboutira à l'expulsion des deux partenaires. Les documents publiés par le programme VAF et les ressources communautaires devraient aider la victime à planifier son déménagement et à trouver un autre logement où elle sera en sécurité.

Comme c'est le cas pour toutes les autres situations problématiques, la meilleure façon pour les locateurs de se protéger et de protéger la collectivité est d'agir lorsqu'il y a des problèmes, en faisant appel à des ressources communautaires et en assurant le respect de leurs droits et du droit des locataires et des voisins à la jouissance paisible des logements qu'ils occupent.

13. RESSOURCES

Prévention de la criminalité/signaler les crimes commis	
Urgences menaçant des vies ou crimes en voie d'être perpétrés	9-1-1
Service de police d'Ottawa – autres urgences	613-230-6211
Centres de services policiers communautaires d'Ottawa	613-236-1222
Service de police d'Ottawa – Unité PCAM	613-236-1222 poste 3885
Groupe de travail sur les armes à feu	613-760-8102
Échec au crime	613-233-8477
Entretien et inspection des propriétés	
Règlements municipaux et normes de biens-fonds	3-1-1
Inspecteurs de la sécurité incendie d'Ottawa	613-580-2860
Société canadienne d'hypothèques et de logement – PAREL locatif	1 800 704-6488
Programme de fierté communautaire (Graffitis)	613-580-2424 poste 12582
Formulaires juridiques et information générale	
Commission de la location immobilière www.ltb.gov.on.ca	1 888 332-3234

Associations/centres d'aide des locateurs	
Eastern Ontario Landlord Organization (Organisation des locateurs de l'Est de l'Ontario) www.eolo.ca	613-235-9792
Ottawa Region Landlords Association (Association régionale des locateurs d'Ottawa) www.orla.ca	613-238-1850
Landlord Self Help Centre (Centre d'auto-assistance des locateurs) www.landlordselfhelp.com	1 800 730-3218
Sélection des locataires	
Rent Check Credit Bureau (Bureau de vérification du crédit aux fins du loyer) www.rentcheckcorp.com	1-800-661-7312 poste 221

Ressources de santé mentale et d'intervention en cas d'urgence	
Hôpital Royal d'Ottawa – Équipe d'extension des services psychiatriques	613-722-6521 poste 7010
Unité d'intervention dans les situations d'urgence en santé mentale	613-722-6914
Association canadienne pour la santé mentale	613-737-7791
Équipe de gestion des situations d'urgence sociale et en matière de santé	613-580-6744 poste 23474
Centre de détresse – secours d'Ottawa	613-722-6914
Ottawa Withdrawal Management Centre (Détoxication) (Centre de gestion du sevrage d'Ottawa) (Détoxication)	613-241-1525

Ressources pour la famille, les jeunes ou les personnes âgées	
Service Jeunesse	613-562-3004
Société d'aide à l'enfance	613-747-7800
Centre d'accès aux soins communautaires	613-745-5525
Information sur la violence conjugale	
Voisin-es, ami-es et familles	613-741-6025 poste 138
Ligne d'aide pour les femmes agressées	1 877 336-2433
Ligne d'aide pour les femmes agressées – Ottawa	613-745-4818
Service de police d'Ottawa – Unité de violence conjugale	613-236-1222 poste 5407
Services aidant les locataires à trouver et à garder un logement	
Aide logement (À l'ouest du canal Rideau)	613-563-4532
Action Logement (À l'est du Canal Rideau)	613-562-8219

NOTES

Avec le généreux soutien financier de :



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe



Pour obtenir des renseignements supplémentaires, communiquez avec :

PRÉVENTION DU CRIME OTTAWA

110, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1P 1J1

Tél. : 613-580-2424, poste 22454

Télec. : 613-580-2395

www.preventionducrimeottawa.ca

