



Guide de sécurité pour les locateurs d'habitations à Ottawa

Si vous souhaitez obtenir un exemplaire en format accessible de la version 2015 du *Guide d'information pour les locataires d'habitations d'Ottawa*, veuillez communiquer avec nous à l'adresse pco@ottawa.ca. Le guide est également affiché sur notre site Web, à l'adresse www.preventionducrimeottawa.ca.

Remerciements

Nous remercions de tout cœur ceux qui nous ont aidés à mettre à jour la présente brochure en 2014-2015 :

John Dickie, Dickie & Lyman Lawyers LLP et l'Eastern Ontario Landlord Organization

Lisa Finateri, coordonnatrice des Services de maisons de chambres, Direction des services de logement, Ville d'Ottawa

Christine Hartig, agente du soutien stratégique, Service des règlements municipaux, Ville d'Ottawa

Erin Leigh, directrice générale, Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes

Nicole Li, coordonnatrice du Projet de prises de possession de domicile, Association d'Ottawa-Carleton pour personnes ayant une déficience intellectuelle

Stefanie Lomatski, coordonnatrice, Sexual Assault Network

Sergent Mark Nethercott, Service de police d'Ottawa

Cheryl Parrott, Hintonburg Community Safety Partnership

Sergent d'état-major par intérim Andrew Roach, Service de police d'Ottawa

Katie Whitehouse, bénévole communautaire

Et surtout un merci tout particulier à **Brook Laforest**, stagiaire à Prévention du crime Ottawa dans le cadre d'un programme d'enseignement coopératif, pour les efforts consacrés à la présente édition.

Prévention du crime Ottawa tient à remercier le Service de police d'Ottawa et les Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa pour l'aide qu'ils ont apportée à la production des précédentes versions de ce document.

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 2015. La Loi 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 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 Guide.

Guide de sécurité pour les locataires d'habitations à Ottawa
Quatrième édition, septembre 2015

Also available in English: *Safety Guide for Ottawa's Residential Landlords*

Table des matières

1	Introduction et objet	1
2	Choix des locataires	2
2.1	Introduction	
2.2	Exceptions aux exigences du <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i>	
2.3	Motifs de refus d'un locataire	
2.4	Vérification du casier judiciaire	
2.5	Information sur le revenu et le crédit	
2.6	Information sur les personnes à appeler en cas d'urgence	
2.7	Vérification des références en matière de logement et autres	
2.8	Étudiants, nouveaux immigrants et autres personnes qui louent pour la première fois	
2.9	Expliquer ses attentes aux locataires éventuels	
3	Accueil des locataires et contacts initiaux et continus	7
3.1	Avis requis	
3.2	Règles et responsabilités	
3.3	Règles concernant les ordures et le recyclage	
3.4	S'assurer de faire toutes les réparations nécessaires	
3.5	Inspection au moment de l'emménagement	
3.6	Inspection précoce pour vérifier l'état du logement	
3.7	Assurer une présence	
4	Obligations en matière de préparation et de sécurité	9
4.1	Obligation d'effectuer des réparations en vertu de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation	
4.2	Inspections et demandes de réparation	
4.3	Sécurité incendie	
4.4	Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds	
4.5	Programme Rénovations Ontario	
4.6	Protection contre la criminalité — PCAM	
4.7	Programme de logements multiples sans criminalité	
5	Préserver la tranquillité des locataires et traiter les plaintes	13
5.1	Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements	
5.2	Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins	
5.3	Recours autres que ceux prévus dans la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation et services d'aide	
5.4	Avis de résiliation : Pourquoi émettre un avis promptement?	
5.5	Détails à inclure dans l'avis de résiliation	
5.6	<i>Loi sur l'entrée sans autorisation</i> – Statut d'agent	
5.7	<i>Loi sur l'entrée sans autorisation</i> – Avis d'interdiction d'entrée	
6	Entrave à la jouissance raisonnable	16
6.1	Enquêter sur les plaintes	
6.2	S'agit-il d'une entrave importante?	
6.3	Quand un avis de résiliation peut-il être émis?	
6.4	Entrave due à l'irresponsabilité	
6.5	Des avertissements qui fonctionnent	
6.6	Adaptations pour des problèmes de santé mentale	

7	Actes et entreprises illicites	19
7.1	Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location	
7.2	Preuves requises pour obtenir une ordonnance d'expulsion	
7.3	Exécution accélérée d'une ordonnance d'expulsion	
8	Comportements qui mettent la vie d'autres personnes en danger	22
8.1	Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui	
8.2	Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location	
8.3	Atteinte à la sécurité par irresponsabilité	
8.4	Adaptations pour des problèmes de santé mentale	
9	Procédures d'expulsion	24
9.1	La nécessité de disposer de bons éléments de preuve	
9.2	Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière	
9.3	Recours à des parajuristes, à des mandataires ou à des avocats	
10	Exécution d'une ordonnance d'expulsion	27
10.1	Dépôt auprès du shérif	
10.2	Jour de l'expulsion : étapes et procédure	
10.3	Mesures à prendre l'égard des biens du locataire	
11	Questions concernant les maisons de chambres	29
12	Rôle du locateur dans la prévention des prises de possession de domicile	30
12.1	Qu'est-ce qu'une prise de possession de domicile?	
12.2	Comment intervenir en cas de prise de possession d'un domicile?	
12.3	Comment prévenir les prises de possession de domicile?	
13	Approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes	32
13.1	Qu'est-ce qu'une adresse à problèmes?	
13.2	Qu'est-ce que l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes?	
13.3	Le rôle du locateur dans l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes	
14	Problèmes de conflits et de violence conjugale	33
14.1	Signes de violence conjugale	
14.2	Préavis requis	
14.3	Nom des locataires sur le bail	
14.4	Conflits causés par les deux partenaires	
14.5	Arrestation du partenaire violent	
15	Problèmes de violence sexuelle	35
15.1	Définition de la violence sexuelle	
15.2	Responsabilité du locateur	
15.3	Pratiques gagnantes pour les locateurs	
16	Ressources	36

1 Introduction et objet

Le présent guide a pour but d'aider les petits et moyens locateurs à éviter la criminalité et d'autres problèmes (comme le trafic de drogue) sur leur propriété et à les combattre lorsqu'ils surviennent. En évitant les problèmes et en s'attaquant à ceux qui existent déjà, on peut rompre le cercle vicieux de la dégradation des quartiers.

Ce guide met en lumière certaines sections de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH), qui régit la location d'habitations en Ontario. Dans le guide, on tente d'expliquer le rôle et les responsabilités des locateurs et les options légales qui s'offrent à eux pour combattre les activités illégales et les autres comportements qui nuisent à la jouissance des logements par les personnes qui y habitent.

Qu'il s'agisse d'un logement dans un immeuble d'appartements ou d'une pièce dans votre maison, la décision de louer ne devrait pas être prise à la légère. Aussi bien les locataires que les locateurs ont des droits et des responsabilités, et il est important que vous vous renseigniez à leur sujet avant de conclure votre première convention de location.

En tant que locateur, c'est à vous qu'il appartient de vous renseigner et de vous protéger. Les services de police et les autres autorités peuvent certes vous aider, mais ils ne pourront agir que dans les limites permises par la loi. Pour un grand nombre de questions, vous devrez recourir à un avocat ou à un parajuriste 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 conclurez avec un locataire.

Lorsque les gens habitent à proximité les uns des autres, il y a toute une gamme de comportements problématiques qui peuvent surgir. Ces comportements peuvent avoir de nombreuses causes et la façon appropriée d'intervenir en dépend souvent.

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 1) le droit d'un locataire de jouir de son logement sans entrave et 2) 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, que ce soit 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, au profit de toute la population.

2

Choix des locataires

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

- | | |
|---|--|
| 2.1 Introduction | 2.6 Information sur les personnes à appeler en cas d'urgence |
| 2.2 Exceptions aux exigences du Code des droits de la personne d'Ontario | 2.7 Vérification des références en matière de logement et autres |
| 2.3 Motifs de refus d'un locataire | 2.8 Étudiants, nouveaux immigrants et autres personnes qui louent pour la première fois |
| 2.4 Vérification du casier judiciaire | 2.9 Expliquer ses attentes aux locataires éventuels |
| 2.5 Information sur le revenu et le crédit | |

2.1 Introduction

La mesure la plus importante lorsque vous louez votre propriété est sans doute de vérifier soigneusement le comportement passé des locataires éventuels. 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 à long terme.

Accepter quelqu'un simplement parce que vous n'avez pas réussi à trouver quelqu'un de mieux est une pratique risquée. Il est plus facile d'éviter de louer à des locataires à problèmes que de les expulser une fois qu'ils sont installés.

La majorité des règles à suivre en ce qui concerne les logements locatifs en Ontario sont contenues dans la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (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 (un « locataire éventuel »), le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le « Code ») limite ce droit. En effet, le Code précise que le fait pour un locateur de rejeter un locataire éventuel pour n'importe lequel des motifs suivants constitue une pratique discriminatoire (et donc illégale) :

Race	Orientation sexuelle	Ascendance
Âge	Lieu d'origine	État matrimonial
Couleur	État familial	Origine ethnique
Grossesse	Citoyenneté	Handicap
Croyance (religion)	Sexe	État d'assisté social



Pour éviter de violer les droits d'un demandeur de logement en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, vous devez poser exactement les mêmes questions à chaque personne qui se présente à vous et toujours appliquer la même norme pour décider qui vous acceptez et qui vous n'acceptez pas comme locataire.

2.2 Exceptions aux exigences du Code des droits de la personne de l'Ontario

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 ou sa famille résident aussi dans l'habitation et qu'ils doivent partager une salle de bains 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 à des hommes.)

2.3 Motifs de refus d'un locataire

La sélection d'un demandeur est un triple processus : 1) d'abord, il faut réunir l'information nécessaire, 2) ensuite, il faut vérifier cette information, 3) et enfin, il faut décider de louer ou non le logement.

Généralement, un locateur peut refuser de louer un logement à une personne pour des motifs qui ne figurent pas dans le Code. Il y a plusieurs raisons validant un tel refus, par exemple, si le locataire éventuel :

- refuse de fournir des pièces d'identité;
- a été expulsé d'un logement par le passé en raison de son comportement;
- a un casier judiciaire;
- a déjà laissé un logement en mauvais état;
- a de mauvaises références de crédit (et n'a pas de cosignataire);
- refuse de consentir à une vérification de son crédit.

Toutefois, le fait de refuser de louer un logement pour d'autres raisons pourrait constituer une infraction indirecte au Code (voir section « Information sur le revenu et le crédit »).

2.4 Vérification du casier judiciaire

Un locateur peut effectuer une vérification du casier judiciaire pour rejeter des locataires éventuels s'étant livrés à des activités criminelles pouvant nuire à la qualité de vie des locataires, comme le trafic de drogues illicites ou les actes de violence. Pour vérifier un casier judiciaire, vous devez vous rendre à un poste de police local en compagnie du locataire éventuel et lui demander de remplir un formulaire de demande. (Il peut être bon de le faire à la toute fin pour éviter d'engager des frais pour des demandeurs si vous savez déjà que vous ne les accepterez pas; les frais d'obtention d'un relevé de casier judiciaire à Ottawa sont actuellement de 46 \$.)

Certains locateurs procèdent à une vérification du casier judiciaire dans chaque situation; vous devriez, à tout le moins, le faire pour des logements qui sont particulièrement attrayants pour des criminels. Par exemple, une maison isolée qui comporte un garage pouvant accueillir une ou plusieurs automobiles peut facilement servir à la culture de drogue. Un autre exemple est un logement 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 doivent obtenir une vérification du casier judiciaire et non une vérification des dossiers de police. Les dossiers de police contiennent de l'information concernant les contacts non criminels avec la police. Le fait de demander une vérification des dossiers de police peut être perçu comme étant inutile et pourrait être contraire au *Code des droits de la personne d'Ontario* (d'après la Commission ontarienne des droits de la personne).

2.5 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 éventuel et des autres membres du ménage, mais uniquement si vous demandez également au locataire éventuel de vous fournir des références en matière de 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 soit en mesure de payer son loyer, peu importe son revenu.

Le *Code des droits de la personne d'Ontario* 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, pourvu que vous demandiez et considériez également ses références de crédit et ses antécédents en matière de logement. Même si le revenu d'une personne est très faible, le fait qu'elle ait déjà versé un loyer comparable alors que son revenu était le même devrait chasser toute préoccupation à cet égard.

Le locateur a le droit d'obtenir une vérification du crédit d'un locataire éventuel. Pour procéder à une telle vérification, vous devez avoir son consentement par écrit. Vous pouvez obtenir une vérification de crédit en communiquant avec le Rent Check Credit Bureau par téléphone au 1 800 661 7312, poste 238, ou par courriel à l'adresse sales@rentcheck.ca.

Pour faciliter la vérification du crédit, obtenez le nom complet du locataire éventuel, sa date de naissance ou son numéro d'assurance sociale (il est préférable d'obtenir les deux), ainsi qu'une pièce d'identité, comme le permis de conduire. Certains locataires éventuels refusent de donner leur numéro d'assurance sociale, et ils en ont le droit. Il s'agit peut-être seulement de prudence; leur refus ne veut pas nécessairement dire qu'ils ont quelque chose à cacher.

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

2.6 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 6, cette information peut également être utile si le locataire souffre ou commence à souffrir d'un problème de santé mentale.

2.7 Vérification des références en matière de logement et autres

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

Tout comme les employeurs antérieurs, les locateurs veulent parfois aider leurs anciens locataires. Lorsqu'on donne une référence, il faut tâcher de fournir de l'information exacte et équilibrée. La communication de renseignements erronés est injuste et nuit à l'une ou l'autre des deux parties, voire aux deux. Un locateur qui n'a rien de positif à dire d'un ancien locataire peut tout simplement se limiter à fournir les dates et les autres renseignements de base si on ne lui demande rien de plus.

En ce qui concerne la vérification des références, n'oubliez pas que certains demandeurs de logement peuvent être malhonnêtes et vous fournir de fausses références. Avant d'appeler le numéro indiqué dans la référence, assurez-vous que le nom et le numéro de téléphone fournis correspondent à ce qui se trouve dans sur le site www.fr.canada411.ca (l'annuaire téléphonique en ligne et à jour). Certains locateurs vérifient les références en se rendant au lieu de l'entreprise ou au domicile de l'ancien locateur, ce qui leur permet de vérifier si la personne qui fournit la référence est bien celle qu'elle dit être. De plus, une visite au logement actuel du locataire éventuel à court préavis permet de savoir si son logement actuel est propre.

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 la date depuis laquelle il travaille à cet endroit. Ces renseignements, en plus de vous être utiles au moment de la sélection des locataires, pourraient aussi vous aider plus tard à retrouver le locataire s'il disparaît et à recouvrer le loyer impayé, le cas échéant.

2.8 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 pour respecter les autres locataires.

Les nouveaux immigrants et les autres personnes qui louent un logement pour la première fois suscitent d'autres préoccupations. Il est important de noter qu'il y a une différence entre le fait de ne pas avoir d'antécédents en matière de crédit ou d'emploi et le fait d'en avoir de mauvais. Si le demandeur n'a pas ou a peu d'antécédents en matière de logement ou d'emploi, vous pouvez demander qu'une autre personne se porte garante ou cosigne les documents.

CONSEILS POUR ÉVITER LES LOCATAIRES À PROBLÈMES

Donnez une large diffusion à votre annonce afin d'attirer de nombreux locataires éventuels.

Ne louez pas votre logement à la première personne qui communique avec vous.

Demandez une pièce d'identité délivrée par le gouvernement comme un permis de conduire ou un passeport.

Procédez, après avoir obtenu son consentement, à une vérification du crédit du locataire éventuel.

Vérifiez toujours soigneusement les références, et notamment celles fournies par les locateurs et employeurs actuels et antérieurs.

Méfiez-vous des personnes qui veulent le logement rapidement – vérifiez soigneusement leurs références!

Expliquez les attentes afin de vous assurer que le comportement du locataire éventuel cadrera avec le type d'immeuble.

Veillez à ce que votre propriété soit toujours en bon état; une propriété bien entretenue attire de meilleurs locataires.

Évitez de louer le logement à des amis ou à des proches de locataires problématiques.

Rendez-vous régulièrement à votre propriété et effectuez des inspections périodiques.

Envisagez de recruter une compagnie de gestion immobilière.



2.9 Expliquer ses attentes aux locataires éventuels

L'expérience nous montre que les étudiants et les autres jeunes personnes sont plus susceptibles d'être très bruyants 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 ni vous ni les locataires de l'immeuble ne tolérez le bruit. La meilleure chose à faire est de le souligner à tous ceux qui demandent à louer un logement dans un tel immeuble. Cette règle peut s'appliquer aussi lorsque l'immeuble se trouve dans un quartier tranquille.

L'inverse est aussi vrai. Si vous avez un immeuble où de nombreux locataires sont bruyants ou ont l'habitude de veiller tard, il est bon d'en informer les locataires éventuels, afin que les gens qui sont sensibles au bruit ne s'y installent pas, car ils pourraient y 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 devez expliquer les règles et les attentes qui s'appliquent à l'immeuble à chaque locataire éventuel. En vous assurant ainsi que le comportement des nouveaux locataires sera semblable à celui des locataires actuels, vous contribuerez à la satisfaction de vos locataires et serez moins souvent obligé d'en trouver de nouveaux.

Le même principe vaut pour le voisinage : 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)

Pièce d'identité délivrée par le gouvernement

Coordonnées à jour

Adresses des deux ou trois derniers domiciles, y compris le nom et les numéros de téléphone des locataires

Preuve du revenu

Nom de l'employeur actuel, poste occupé et durée de l'emploi

Nom de l'employeur antérieur, poste occupé et durée de l'emploi

Information bancaire

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 (préférentiellement les deux)

Vérification du casier judiciaire (voir p. 3)

Coordonnées des personnes à appeler en cas d'urgence



3

Accueil des locataires et contacts initiaux et continus

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

3.1 Avis requis

3.2 Règles et responsabilités

3.3 Règles concernant les ordures et le recyclage

3.4 S'assurer de faire toutes les réparations nécessaires

3.5 Inspection au moment de l'emménagement

3.6 Inspection précoce pour vérifier l'état du logement

3.7 Assurer une présence

Il se peut que les nouveaux locataires ne connaissent pas leurs droits et responsabilités en vertu de la loi ontarienne 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 éventuels problèmes.

3.1 Avis requis

En vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH), les locateurs doivent fournir aux locataires un exemplaire de la brochure intitulée *Renseignements pour les nouveaux locataires*, publiée par la Commission de la location immobilière. Ce document de deux pages 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 sur le site Web de la Commission à l'adresse www.ltb.gov.on.ca.

3.2 Règles et responsabilités

Il est conseillé, le jour du déménagement ou même avant, de fournir aux nouveaux locataires une liste des règles à suivre et des responsabilités qui leur reviennent. Certains éléments figureront déjà sur le bail, mais il est toujours bon de répéter certaines règles pour insister sur leur importance. De cette façon, le locataire sera plus porté à les respecter. Voici des exemples de ce que la liste peut comprendre :

- Stationnement
- Tonte du gazon
- Déchets sur la propriété
- Dénegement de l'entrée
- Bruit

3.3 Règles concernant les ordures et le recyclage

Les locateurs doivent s'assurer que les nouveaux locataires sont au courant des règles qui s'appliquent dans le quartier, comme l'endroit où mettre les ordures et le recyclage et les jours de collecte. Il est important que les locateurs fournissent aux locataires une copie du calendrier de collecte des ordures de la Ville. Dans les immeubles où il y a une aire commune, il est bon d'y afficher une copie de ce calendrier.

Les locateurs doivent également s'assurer que les locataires savent comment préparer les ordures pour la collecte : ils doivent les mettre dans un contenant adéquat ou bien les emballer pour que les animaux n'y aient pas accès, et ne pas jeter de déchets dangereux ou d'objets pointus comme des aiguilles souillées. La Direction de la gestion des déchets solides de la Ville fournit des dépliants qui expliquent les règles à suivre pour le recyclage et les ordures. Vous pouvez obtenir ces dépliants ainsi que le calendrier de la collecte pour vos locataires en appelant le 3-1-1 ou en envoyant un courriel à 311@ottawa.ca.

En tant que locateur, vous trouverez utile de surveiller vos nouveaux locataires lorsqu'ils déposent leurs ordures ou de nommer quelqu'un pour qu'il s'en charge (p. ex., un locataire qui habite dans votre immeuble depuis longtemps). Ainsi, vous pourrez vous assurer qu'ils respectent les règles. Si les ordures et le recyclage sont mis à la rue trop tôt, vous ou la personne que vous aurez nommée devrez les apporter à l'arrière de l'immeuble jusqu'au moment approprié.

La Ville peut vous infliger une amende si les ordures ne sont pas placées en bordure de rue de la manière appropriée. Les ordures peuvent également révéler des problèmes dans une unité, par exemple, si elles contiennent des aiguilles souillées.

3.4 S'assurer 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 veillant au bon entretien de l'immeuble et de ses unités locatives, il vous sera plus facile d'attirer et de garder de bons locataires. Un immeuble en bon état décourage également la criminalité et tout autre comportement nuisible.

Vous devez inspecter l'unité avant qu'un nouveau locataire n'y emménage afin de déterminer toutes les réparations nécessaires et de disposer d'assez de temps pour pouvoir les faire. Les locateurs ne peuvent louer un logement « 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 tous les travaux découlant des trois exigences d'entretien énoncées dans la section 4, plus loin.

3.5 Inspection au moment de l'emménagement

Les locateurs et les locataires doivent procéder à une inspection au commencement du bail. Ainsi, les deux parties peuvent repérer tout problème lié à l'entretien ou nécessitant des réparations et voir à ce que leurs attentes soient remplies. Il est utile que les deux parties signent un rapport d'inspection pour confirmer l'état de l'habitation. De cette manière, vous disposerez d'une solide preuve de l'état de l'unité si le locataire cause des dégâts.

3.6 Inspection précoce pour vérifier l'état du logement

En 2006, la Loi a été modifiée pour permettre aux locateurs d'entrer dans un logement afin de vérifier l'état des lieux (avec un préavis écrit de 24 heures). Il est recommandé d'inspecter l'unité environ un mois après l'arrivée d'un nouveau locataire. De cette façon, tout problème peut être réglé rapidement. S'il y a des problèmes évidents, d'autres inspections fréquentes seront requises. Si tout va bien, les autres inspections peuvent se faire en même temps que la vérification annuelle obligatoire des détecteurs de fumée ou des autres systèmes de sécurité incendie (voir section 4).

3.7 Assurer une présence

Il est utile d'assurer une présence dans tout immeuble locatif. En vous voyant dans les environs, 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 beaucoup de temps dans leurs unités, qui sont petites et très près les unes des autres. Dans les maisons de chambres, un concierge expérimenté qui habite sur place est extrêmement utile. Toutefois, même lorsqu'il y a un concierge, le locateur ou le gestionnaire de l'immeuble devrait se rendre sur place souvent, à différents moments de la journée et différents jours de la semaine.

Si votre immeuble comporte peu d'unités, les voisins peuvent vous signaler les problèmes rapidement si vous échangez vos coordonnées avec eux et que vous les encouragez à garder l'œil ouvert. Il s'agit aussi d'une façon de réduire les plaintes déposées à la Ville.

Si vous avez plusieurs maisons isolées ou en rangée un peu partout dans la ville, vous ou votre équipe de gestion d'immeubles pouvez planifier des inspections semestrielles. Ainsi, il vous sera possible de régler les problèmes repérés de façon proactive. Ce sera aussi l'occasion pour vous de vérifier si les locataires respectent les règles et assument les responsabilités auxquelles ils ont consenti. Il s'agit d'une pratique qui cadre avec la LLUH.

4

Obligations en matière de réparation et de sécurité

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

4.1 Obligation d'effectuer des réparations en vertu de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

4.2 Inspections et demandes de réparation

4.3 Sécurité incendie

4.4 Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds

4.5 Programme Rénovations Ontario

4.6 Protection contre la criminalité — PCAM

4.7 Programme de logements multiples sans criminalité

À part les obligations juridiques, il y a plusieurs raisons manifestes pour lesquelles les locateurs devraient faire en sorte que leurs immeubles demeurent propres et en bon état. Il s'agit notamment d'une bonne façon d'attirer et de garder de bons locataires et 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 décourage la criminalité et les comportements négatifs et favorise les rapports positifs entre vous et vos locataires, les voisins, les représentants de la Ville et la police.

4.1 Obligation d'effectuer des réparations en vertu de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

En vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (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 distinctes à cet égard.

Première obligation

Le locateur est tenu de garder le logement et l'ensemble d'habitation « en bon état ». Cela ne signifie pas que l'immeuble doit demeurer dans son état neuf ou être remis dans cet état. Si une petite réparation suffit pour remettre le logement en bon état, un remplacement complet n'est pas nécessaire. Par exemple, le changement des éléments d'une cuisinière pour assurer son bon fonctionnement est suffisant pour que la cuisinière soit considérée comme « en bon état »; il n'est pas nécessaire de la remplacer au complet.

Deuxième obligation

Le locateur est tenu de veiller à ce que le logement et l'ensemble d'habitation soient « propres à l'habitation ». Cela signifie que l'état du logement et de l'immeuble doit permettre à un locataire moyen d'y habiter tout en préservant sa santé physique et psychologique. Pour ce faire, le locateur doit fournir, de façon continue, une source de chaleur, de l'eau potable froide et de l'eau chaude pouvant servir à laver la vaisselle et les vêtements ainsi qu'à l'hygiène corporelle, tout en assurant 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. De plus, il est responsable d'inspecter, de nettoyer et de réparer les aires communes et d'y enlever les graffitis.

La meilleure façon d'éviter les graffitis est d'enlever rapidement ceux qui sont apposés. Plus les graffitis sont enlevés rapidement, moins il est probable que le même ou d'autres graffiteurs apposent de nouveaux graffitis. De plus, le Règlement no 2008-01 de la Ville oblige les propriétaires à garder leur propriété exempte de graffitis. Lorsqu'un graffiti est découvert, le propriétaire a sept jours pour l'enlever, sous peine de recevoir une amende et de se voir imposer les coûts d'enlèvement du graffiti. Pour obtenir des conseils sur la façon d'enlever les graffitis, veuillez communiquer avec la Ville d'Ottawa en composant le 3-1-1.

Troisième obligation

Le locateur doit s'assurer que son immeuble répond aux normes de salubrité, de sécurité, de sécurité incendie et d'entretien ainsi qu'aux normes du Code du bâtiment et aux normes relatives à l'habitation. Il s'agit principalement de respecter les normes de biens-fonds municipales et les normes fixées par le service de santé de la Ville ou de la municipalité où se trouve l'immeuble. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des normes de biens-fonds et des autres règlements municipaux de la Ville d'Ottawa, veuillez visiter le site www.ottawa.ca/residents/bylaw/index_fr.html.

4.2 Inspections et demandes de réparation

Une fois qu'un locataire a emménagé dans son logement, le locateur n'est généralement pas obligé d'inspecter le logement pour y repérer les éventuels problèmes. (Il a toutefois l'obligation d'inspecter les aires communes et les logements s'il y a un problème généralisé dans l'immeuble comme de la rouille dans les conduites d'eau.) Le locateur doit cependant avoir un système en place qui permet aux locataires de signaler les problèmes liés à l'entretien.

Les locateurs doivent répondre aux demandes d'entretien dans un délai 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 est plus prioritaire qu'un robinet qui fuit);
- ce que la réparation exige;
- le temps requis pour obtenir les pièces de remplacement;
- la nécessité de faire appel à un entrepreneur et la disponibilité de celui-ci;
- le moment où la réparation est demandée (un jour de semaine ou un samedi, un dimanche ou un jour férié);
- les autres réparations plus importantes que le locateur ou le personnel sont en train d'effectuer.

Il incombe aux locataires de garder leur logement propre, de signaler promptement au locateur tout problème afin qu'il ne s'aggrave pas et de réparer les dégâts qu'ils causent ou de payer les frais de réparation associés à ces dégâts lorsqu'ils ne découlent pas de l'usure normale.

En vertu de la LLUH, les locateurs sont déchargés de l'obligation d'effectuer une réparation dans un logement si le problème découle d'un comportement délibéré ou négligent de la part du locataire. En d'autres mots, si le locataire brise quelque chose, c'est lui qui doit effectuer la réparation ou en assumer les coûts. Toutefois, le locateur doit quand même effectuer la réparation si le Règlement de la Ville d'Ottawa sur les normes d'entretien des biens l'exige.

Si un locataire estime que le locateur met trop longtemps à répondre à sa demande d'entretien, il peut soumettre une requête à la Commission de la location immobilière en vue de la délivrance d'une ordonnance selon laquelle le locateur n'a pas respecté son obligation 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);
- diminue le loyer (montant réduit ou porté à 0);
- autorise une réparation qui a été ou doit être effectuée et exige que les coûts de cette réparation soient remboursés au locataire par le locateur;
- exige que le locateur fasse les réparations précisées ou accomplisse d'autres travaux dans un délai précisé;
- prévoit tout autre redressement que la Commission estime approprié, notamment le fait d'ordonner au locateur de rembourser au locataire les coûts associés à tout dommage causé aux effets personnels du locataire.

4.3 Sécurité incendie

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

Dans la majorité des cas, il faut installer des détecteurs de fumée dans les couloirs entre les chambres à coucher et les autres pièces du logement. Il faut également installer des détecteurs de fumée à chaque étage n'ayant pas de chambre à coucher (p. ex., au rez-de-chaussée et dans le sous-sol).

Le propriétaire doit s'assurer que les détecteurs de fumée sont fonctionnels. Pour les logements locatifs, tout locateur (y compris le gestionnaire de l'immeuble) 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 doivent inspecter les détecteurs de fumée au moins une fois par an. Il y a des exigences additionnelles pour les immeubles munis de détecteurs de fumée reliés entre eux.

Si le Service des incendies d'Ottawa inspecte un logement et découvre un détecteur de fumée qui ne fonctionne pas, le propriétaire/locateur peut faire l'objet d'une accusation en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. La seule défense que peut invoquer un locateur est celle de la « diligence raisonnable », principe voulant qu'il ait pris toutes les mesures raisonnables pour assurer le bon fonctionnement du détecteur de fumée. Pour pouvoir le prouver, il faut tenir un registre des inspections, idéalement signé par la personne qui a effectué l'inspection et par le locataire.

Le *Code de prévention 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 sèches et des portes classées résistantes au feu).

Les propriétaires/locateurs doivent s'assurer que leurs immeubles, surtout lorsqu'il s'agit de vieux immeubles, sont conformes aux règlements sur la sécurité incendie. Lorsque vous achetez un immeuble, ou si vous ne savez pas si votre immeuble a été évalué ou s'il est aux normes, demandez les services d'un professionnel pour savoir si votre bâtiment satisfait aux exigences actuelles du Code de prévention des incendies.

Les locataires aussi ont des responsabilités en matière de sécurité incendie. Quiconque désactive intentionnellement un détecteur de fumée commet une infraction. Pour assurer la sécurité de tous les locataires, les locateurs doivent prendre des mesures à l'encontre des locataires qui désactivent leurs détecteurs de fumée. Vous pouvez par exemple leur envoyer une lettre d'avertissement ou 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 et des salles de bains devraient idéalement être équipés d'un bouton de désactivation qui permet leur réactivation automatique après 10 ou 15 minutes. Sinon, les locataires risquent de désactiver leur détecteur et d'oublier de le réactiver. Les détecteurs raccordés au réseau électrique qui ne sont pas munis d'un bouton de réactivation sont une mauvaise solution. De nombreux décès ont été occasionnés par la désactivation d'un détecteur de fumée par des locataires.

Depuis le 15 octobre 2015, les maisons, les condos et les appartements munis d'un appareil de combustion, comme un foyer, une cuisinière à gaz, un chauffe-eau ou une fournaise, ainsi que les condos et les appartements séparés par un mur, un plancher ou un plafond d'une pièce où se trouve un tel appareil (p. ex., la chaufferie d'immeuble), doivent être équipés d'un détecteur de monoxyde de carbone. Le locateur a la responsabilité d'installer et de remplacer les détecteurs, et le locataire a celle de ne pas les désactiver.

4.4 Questions de sécurité énoncées dans les normes de biens-fonds

La Section 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 et des occupants à l'intérieur et autour des immeubles existants et sur les terrains vacants. La Ville inspecte les immeubles et 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 sur les normes d'entretien des biens en visitant le site www.ottawa.ca/residents/bylaw/a_z/index_fr.html ou un centre du service à la clientèle. Rendez-vous à www.ottawa.ca ou composez le 3-1-1 pour connaître le centre le plus près de chez vous.

4.5 Programme Rénovations Ontario

Le programme Rénovations Ontario permet aux locataires admissibles de recevoir un certain montant pour la rénovation de leurs immeubles ou logements locatifs afin d'en améliorer l'accessibilité et de les rendre conformes à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Ce programme remplace le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Pour en savoir plus, consultez la Direction du logement de la Ville d'Ottawa, ou rendez-vous à l'adresse www.ottawa.ca/fr/residents/services-sociaux/logements/aperçu-du-programme-renovations-ontario-immeubles-locatifs.

4.6 Protection contre la criminalité — PCAM

Par « prévention du crime par l'aménagement du milieu » (PCAM), on entend le fait de rendre un endroit sécuritaire par sa conception. Il s'agit notamment d'installer des mécanismes de verrouillage adéquats, d'assurer une bonne visibilité, de prévoir un éclairage convenable (pouvant être contrôlé au moyen de détecteurs du mouvement), etc. Pour en savoir plus sur la PCAM, visitez le site www.cptedontario.ca (en anglais seulement).

Vous pouvez demander au Service de police d'Ottawa d'examiner votre propriété et de vous donner des recommandations sur la façon d'en améliorer la sécurité. Tous les locataires devraient se prévaloir de ce service pour diminuer l'exposition de leur propriété à la criminalité. Vous trouverez les coordonnées du Service de police d'Ottawa à la section 16 du présent guide.

4.7 Programme de logements multiples sans criminalité

Le Programme de logements multiples sans criminalité (PLMSC) du Service de police d'Ottawa (SPO) est un programme de prévention du crime visant à réduire les activités illégales et à améliorer la sécurité dans les immeubles locatifs.

Ce programme est issu d'un partenariat entre la police, les propriétaires/locataires et les résidents; ceux-ci travaillent ensemble pour réduire les activités illégales ou nuisibles afin de créer des quartiers plus stables et plus sécuritaires.

Dans le cadre du Programme, le SPO effectue une inspection annuelle des propriétés certifiées. Il vérifie les verrous de sûreté, les serrures secondaires, les goudrons des fenêtres, les œils magiques, l'aménagement du terrain, l'entretien et l'éclairage. Il offre également des séances d'information pour les résidents, des distributeurs de dépliants et des communications sur la sécurité.

Pour en savoir plus, consultez la section « Sûreté et prévention du crime » du site du SPO à l'adresse www.ottawapolice.ca, ou écrivez à info@ottawapolice.ca.

5

Préserver la tranquillité des locataires et traiter les plaintes

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

5.1 Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements

5.2 Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins

5.3 Recours autres que ceux prévus dans la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation et services d'aide

5.4 Avis de résiliation : Pourquoi émettre un avis promptement?

5.5 Détails à inclure dans l'avis de résiliation

5.6 Loi sur l'entrée sans autorisation – Statut d'agent

5.7 Loi sur l'entrée sans autorisation – Avis d'interdiction d'entrée

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

Aussi bien les locateurs que les locataires ont une responsabilité envers les autres locataires et les membres de la communauté en général; ils doivent s'assurer 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 locateurs peuvent encourager la bonne entente entre les locataires est de les présenter les uns aux autres. Dans les immeubles plus grands, les locateurs peuvent organiser des rencontres annuelles.

La présente section traite des mesures que peut et doit prendre un locateur lorsqu'il reçoit une plainte d'un locataire ou d'un voisin qui est mécontent d'un de ses locataires.

5.1 Enquêter sur les plaintes et émettre des avertissements

Les plaintes ne sont pas toutes 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;
- demander au concierge de l'immeuble de se rendre au logement pour vérifier le bruit;
- obtenir une copie du rapport de police;
- 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 pouvez 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 et 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 explication de ce que doit faire le locataire pour éviter les problèmes à l'avenir, ou encore, par un sérieux avertissement informant le locataire que son comportement aboutira à une expulsion s'il 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 l'avertissement verbal d'une confirmation écrite de l'avertissement ou d'un avis de résiliation en bonne et due forme. Le formulaire de résiliation N5 donne au locataire sept jours pour changer son comportement ou pour réparer les dommages que lui ou ses invités ont intentionnellement causés. Si le locataire se plie aux exigences énoncées dans un délai de sept jours, l'avis sera annulé et le contrat de location se poursuivra. Si la plainte reçue est plus grave et requiert une mesure plus sévère, le locateur peut intenter une poursuite contre le locataire pour les actes illicites qu'il a commis ou l'atteinte qu'il a portée à la sécurité des autres. Les comportements qui permettent au locateur d'engager une poursuite pour l'un

ou l'autre de ces motifs sont expliqués aux sections 7 et 8 respectivement. Vous pouvez obtenir le formulaire requis auprès de la Commission de la location immobilière, à l'adresse 255, rue Albert, 4^e étage, Ottawa, ou en le téléchargeant sur le site Web de la Commission (rechercher N5, N6 ou N7 dans la boîte de recherche à l'adresse www.sjto.gov.on.ca).

ÉTAPES À SUIVRE LORSQUE VOUS RECEVEZ UNE PLAINTE AU SUJET DU COMPORTEMENT D'UN LOCATAIRE

Demandez que la plainte soit mise par écrit.

Tenez compte des plaintes formulées par des voisins ou par d'autres locataires.

Enquêtez sur la plainte en interrogeant d'autres témoins s'il y en a.

Concluez votre enquête en parlant au locataire ayant fait l'objet de la plainte.

Donnez un avertissement amical ou plus sérieux, une confirmation écrite ou un avis de résiliation.

Assurez un suivi auprès de la personne ayant déposé la plainte pour savoir si le comportement signalé a cessé.



5.2 Enquêter sur les plaintes déposées par des voisins

En tant que locateur, vous avez également une responsabilité envers les voisins, en ce sens que vous devez vous assurer que vous et vos locataires ne nuisez pas à la jouissance de leur propriété. Les comportements qui dérangent les voisins peuvent créer des problèmes ou constituer un autre motif de poursuite civile contre vous, ou encore entraîner des amendes ou d'autres mesures de la part de la Ville.

5.3 Recours autres que ceux prévus dans la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation et services d'aide

Lorsqu'il y a des problèmes dans votre immeuble locatif, vous pourriez avoir besoin d'une aide extérieure, par exemple celle des Services des règlements municipaux ou de groupes qui fournissent du soutien aux locataires ayant des besoins spéciaux. Veuillez consulter la liste des services d'aide à la fin du présent guide.

Ces services vous aideront non seulement à mettre fin aux problèmes dans votre immeuble, mais aussi à monter un dossier au cas où un avis de résiliation devrait être présenté à la Commission de la location immobilière. De plus, vos appels au Service de police d'Ottawa (SPO) ou aux Services des règlements municipaux vous serviront de preuve pour étayer les problèmes qui se sont produits.

5.4 Avis de résiliation : Pourquoi émettre un avis promptement?

Le plus souvent, une plainte est déposée au sujet d'un locataire en raison de dégâts, de bruit ou d'un autre comportement qui « entrave de façon importante la jouissance raisonnable de l'ensemble d'habitation » par un autre locataire ou par le locateur ou qui porte atteinte aux droits et intérêts de ces derniers. Les avis de résiliation communiqués pour ces motifs donnent au locataire la possibilité de modifier son comportement et de continuer à occuper le logement. Généralement, il faut émettre deux avis de résiliation formels 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, émettez-en un. Si vous ne le faites pas lors de la première entrave grave, vous et les autres personnes touchées (les autres locataires et les voisins) devrez subir non pas deux, mais trois incidents graves.

5.5 Détails à inclure dans l'avis de résiliation

Lorsque vous remplissez un avis de résiliation à la suite 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 à ce qu'il soit exact. (Avant de délivrer votre premier ou vos deux premiers avis de résiliation, il est conseillé de consulter un avocat ou un parajuriste qui se spécialise dans le droit du logement.)

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, écrivez « vous ou votre invité.... ». Si le comportement s'est produit à différentes dates, indiquez plusieurs exemples de ce comportement. Si vous connaissez l'heure (ou l'heure approximative) à laquelle l'incident est survenu, précisez-la dans l'avis. À tout le moins, vous devriez pouvoir préciser une période de la journée.

Pour connaître les délais fixés pour certains avis et d'autres renseignements, consultez le tableau à la section 9.

5.6 Loi sur l'entrée sans autorisation – Statut d'agent

Avant que des problèmes ne se produisent, il est conseillé de remplir le formulaire conférant le « statut d'agent » et de l'envoyer au SPO. Lorsque la police a un statut d'agent, elle peut entrer dans les aires communes d'un lieu sans mandat pour appliquer la *Loi sur l'entrée sans autorisation*. Le formulaire signé confère le statut d'agent au SPO, c'est-à-dire qu'il l'autorise à agir à titre d'agent du locateur et à appliquer toutes les dispositions de la *Loi sur l'entrée sans autorisation*, Lois révisées de l'Ontario, 1990, chap. T.21, pour l'immeuble exploité par le locateur en qualité de propriétaire ou d'occupant de la propriété.

En fait, cette autorisation confère au SPO le même pouvoir que celui attribué au locateur en vertu de la Loi, soit celui d'interdire l'entrée dans les lieux à toute personne qui, ayant reçu verbalement ou par écrit une interdiction d'entrée, se trouve illégalement dans ces lieux, et, dans les cas où le SPO juge nécessaire de le faire, celui de retirer une telle personne des lieux. Pour obtenir ce formulaire, communiquez avec un agent de votre centre de police communautaire. Rendez-vous à l'adresse www.ottawapolice.ca/fr/contact-us/community-police-centres.asp pour connaître le centre le plus près de chez vous.

5.7 Loi sur l'entrée sans autorisation – Avis d'interdiction d'entrée

Les personnes indésirables doivent avoir été averties verbalement ou au moyen d'un avis écrit d'interdiction d'entrée les informant que leur présence sur la propriété n'est plus permise. Cet avis donnera au SPO le pouvoir d'expulser et d'accuser une personne qui est entrée à nouveau sur votre propriété, qui y est restée après s'être fait demander de partir ou qui y a mené des activités interdites.

Lorsque le bail d'un locataire arrive à sa fin, le locateur peut émettre un avis d'interdiction d'entrée (sous forme d'une lettre ou d'un avertissement verbal; vous trouverez des exemples de lettre en ligne) s'il croit probable que l'ancien locataire revienne et cause des problèmes dans le logement ou ailleurs sur les lieux.

6

Entrave à la jouissance raisonnable

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

6.1 Enquêter sur les plaintes

6.2 S'agit-il d'une entrave importante?

6.3 Quand un avis de résiliation peut-il être émis?

6.4 Entrave due à l'irresponsabilité

6.5 Des avertissements qui fonctionnent

6.6 Adaptations pour des problèmes de santé mentale

Les actes d'entrave à la jouissance des autres habitations par leurs occupants sont, par exemple, le fait de ne pas ramasser les dégâts d'un animal domestique, de ne pas sortir ses poubelles de la manière prescrite, de faire trop de bruit, de faire la fête trop tard dans la nuit ou d'utiliser un langage grossier dans l'immeuble à l'extérieur de son logement.

6.1 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 une certaine assurance 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 doit rédiger la plainte pour lui et lui demander de la signer. La première étape de l'enquête consiste à clarifier l'objet de la plainte. Ensuite, le locateur peut établir si d'autres locataires ou des voisins ont été témoins du ou des incidents faisant l'objet de la plainte. Les locataires hésitent parfois à communiquer leur plainte par écrit par crainte d'être intimidés. Dans ces cas, il peut être nécessaire d'alerter un agent du centre de police communautaire.

6.2 S'agit-il d'une entrave importante?

Il peut être difficile pour le locateur de déterminer si le bruit dont on se plaint est une entrave « importante », puisque souvent, il est informé du problème seulement 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 terrains avoisinants. Le niveau de bruit auquel on peut raisonnablement s'attendre dépend d'une variété de facteurs, y compris l'âge et la conception de l'immeuble. Il est normal que le bruit se propage davantage dans les vieux immeubles et dans ceux dont les murs et les planchers ne sont pas en béton. Si le bruit persiste ou devient important, appelez les Services des règlements municipaux et demandez-leur d'apporter un décibelmètre.

En vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH), les locataires doivent faire le nécessaire pour ne pas déranger excessivement les autres locataires. Cette règle s'applique à toutes les heures de la journée, mais surtout aux heures où, normalement, les gens dorment, soit entre 23 h et 7 h. En vertu du Règlement sur le bruit de la Ville d'Ottawa (no 253-2004), tous les occupants d'une propriété doivent éviter de faire du bruit pour ne pas perturber déraisonnablement les autres résidents.

6.3 Quand un avis de résiliation peut-il être émis?

Un locateur peut assurer le respect des droits ou l'exécution des obligations prévus dans la LLUH en émettant un avis de résiliation. Les demandes de résiliation sont entendues par la Commission de la location immobilière. Lorsque des voisins déposent une plainte, les locateurs ont le plus souvent recours à des avis de résiliation pour entrave importante qu'ils remettent au(x) locataire(s). Cependant, si le ou les locataires mettent fin au comportement faisant l'objet de la plainte, le bail peut 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 du logement;
- une personne autorisée à entrer dans l'ensemble d'habitation par le locataire.

L'entrave doit normalement être :

- une entrave importante à la jouissance raisonnable de l'ensemble d'habitation aux fins habituelles par un autre locataire ou le locateur.

OU

- une entrave importante à un autre droit, privilège ou intérêt légal du locateur ou d'un autre locataire.

La LLUH ne traite pas explicitement des entraves à la jouissance des propriétés avoisinantes par leurs occupants. Pour prendre des mesures à l'égard d'un locataire en vue de protéger des voisins, le locateur doit :

- faire valoir qu'il y a eu entrave à ses propres droits ou intérêts;
- poursuivre le locataire pour la perpétration d'un acte illégal, tel qu'une infraction au Règlement sur le bruit de la Ville.

6.4 Entrave due à l'irresponsabilité

Dans de nombreux cas, les locataires dérangent d'autres locataires ou des voisins par ignorance ou irresponsabilité. Beaucoup de gens pensent que les autres se comportent aussi comme eux. Par exemple, des étudiants qui font la fête à une heure du matin peuvent penser que les autres aussi sont debout et écoutent de la musique à cette heure. Les problèmes occasionnés par l'ignorance peuvent être réduits par une affirmation claire des attentes et des règles à respecter. Certains locataires n'ont besoin que d'un rappel verbal ou écrit.

En revanche, certains locataires savent qu'ils dérangent d'autres personnes, mais ne s'en soucient pas. Parfois, deux locataires ou un locataire et un voisin s'engagent dans des disputes sans fin.

Lorsque le problème est dû à l'irresponsabilité, le locateur doit décider des mesures à prendre. Il peut commencer par donner un avertissement informant le locataire que son comportement pourrait entraîner la résiliation de la location.

Si le comportement est grave et que les attentes étaient claires, il est fortement conseillé au locateur d'émettre tout de suite un avis de résiliation en bonne et due forme. Cela lui permettra d'établir la gravité du problème et de poursuivre le processus d'expulsion si le locataire ne change pas son comportement.

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

6.5 Des avertissements qui fonctionnent

Nous venons de décrire des situations dans lesquelles un locateur peut remettre un avis de résiliation à un locataire pour entrave importante. Dans le cas d'entraves moins graves, il est possible de donner des avertissements verbaux ou écrits. Une façon de donner du poids aux avertissements est d'expliquer au locataire fautif que lorsqu'il souhaitera louer un autre appartement, le futur locateur voudra obtenir une référence, et que même s'il ne perd pas son appartement actuel, il pourrait avoir de la difficulté à louer un autre appartement plus tard. Cela ne le laissera pas indifférent!

6.6 Adaptations pour des problèmes de santé mentale

Dans une petite minorité de cas, le comportement inapproprié peut être causé par une incapacité mentale dont souffre le locataire. Dans de tels cas, il est à espérer que l'enquête menée par le locateur mettra ce fait en lumière. Par exemple, lors de la discussion entre le locateur et le locataire visé par la plainte, le problème de santé mentale en cause pourrait devenir clair.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises pour résoudre le problème. Par exemple, le locataire peut devoir ajuster ses médicaments ou consulter son prestataire de soins de santé. Ou encore, en tant que locateur, vous pourriez devoir demander de l'aide pour améliorer la situation. Pour ce faire, vous pouvez communiquer avec la personne à appeler en cas d'urgence, dont le nom a été fourni lorsque le locataire a demandé à louer le logement. Le locataire peut aussi vous donner le nom et le numéro de téléphone d'un travailleur social. Si vous ne disposez pas de ce genre d'information, vous pouvez demander l'aide d'un ou de plusieurs des services de santé mentale dont les numéros sont indiqués dans la section 16 du présent guide.

Si le locataire semble présenter un danger immédiat et grave pour sa personne ou pour autrui, composez le 9-1-1 pour faire intervenir la police.

S'il s'agit d'une situation permanente, le locateur doit prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour le locataire ayant un handicap. Dans ce contexte, et selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, le terme « mesure d'adaptation » désigne les ajustements ou les exceptions que vous devez faire pour aider la personne handicapée à vivre le plus pleinement possible.

Lorsqu'il est appliqué aux logements locatifs, le terme « mesure d'adaptation » peut désigner l'amélioration de l'insonorisation dans l'immeuble. Il peut s'agir aussi de demander aux autres locataires ou voisins de faire preuve de tolérance et de compréhension (sans leur fournir de détails au sujet du handicap du locataire). Aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, des mesures d'adaptation sont requises, même si la situation a un impact négatif sur les autres locataires ou sur les voisins.

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

En raison de l'importance et de la difficulté que présente la nécessité d'établir un équilibre entre l'obligation d'« adaptation » et l'obligation de faire 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.

Actes et entreprise illicites

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

7.1 Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location

7.2 Preuves requises pour obtenir une ordonnance d'expulsion

7.3 Exécution accélérée d'une ordonnance d'expulsion

Les locateurs ont une responsabilité envers leurs locataires et la communauté 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 de 2006 sur la location à usage d'habitation (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 ». Par exemple, les actes illicites ou les commerces illicites comprennent la désactivation d'un détecteur de fumée, le trafic de drogue et la vente illégale d'alcool (débits d'alcool).

Les activités illicites liées à la drogue sont un grave problème qui touche de nombreux locataires, locateurs et propriétaires de domiciles partout dans la province de l'Ontario.

Dans la pratique, il peut être compliqué et difficile d'expulser des locataires qui sont des trafiquants de drogue, mais cela ne devrait 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 d'obtenir le soutien des voisins et de la police, plutôt que de s'exposer à des critiques pour ne pas avoir atteint de résultats aussi rapidement que voulu.

« Les propriétés qui sont des centres destinés à la drogue, à la prostitution ou à d'autres actes illicites sont dévastatrices pour une communauté 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



7.1 Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location

Si un locateur sait qu'un locataire se livre au trafic de drogue ou à une autre activité illégale dans l'ensemble d'habitation locatif, il a l'obligation envers les autres locataires d'essayer d'expulser le locataire ayant commis l'acte. S'il y a une chose que presque tous les locateurs ont en commun, c'est qu'ils souhaitent profondément expulser ce type de locataire afin de protéger leur propriété et les autres locataires. Le préavis qu'il faut donner dans le cas d'une expulsion pour trafic de drogue (10 jours) est plus court que celui fixé pour les expulsions fondées sur la simple possession de drogue et sur d'autres actes illicites (20 jours). Dans les deux cas, une fois que le locateur a signifié l'avis de résiliation, il peut immédiatement présenter une requête à la Commission de la location immobilière. Lorsque l'avis de résiliation est motivé par des actes illicites, le locataire n'a pas la possibilité de l'annuler en corrigeant son comportement.

La date des audiences pour des activités illicites de ce genre est souvent fixée relativement vite, mais il se peut qu'il faille quand même attendre un certain nombre de semaines avant de pouvoir faire entendre la requête. À l'audience, les locataires demandent souvent un ajournement (c.-à-d. un report) pour se trouver un avocat. Même si certains locataires négligent de faire les démarches nécessaires pour trouver un avocat avant la date de l'audience, les arbitres hésitent à rejeter de telles demandes d'ajournement, car les locataires peuvent aller en appel si l'ordonnance d'expulsion est accueillie. (La section 9 renferme de l'information additionnelle au sujet de la procédure liée aux requêtes en expulsion.)

7.2 Preuves requises pour obtenir une ordonnance d'expulsion

À l'audience, le locateur doit présenter des preuves pour prouver qu'il y a effectivement eu trafic de drogue. La simple présence de drogue dans le logement 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 le logement sans y rester longtemps est une preuve « circonstancielle » et ne suffit généralement pas non plus. Idéalement, la police aura inculpé le locataire et sera en mesure de fournir des preuves concernant le trafic de drogue.

Les agents de police peuvent être de bons témoins aux audiences portant sur des requêtes en expulsion pour actes illicites, mais il peut être difficile pour le locateur d'obtenir de l'information de la police avant l'audience, en raison du droit à la vie privée dont jouissent les accusés. Souvent, les policiers ne peuvent pas divulguer de renseignements concernant les activités du locataire avant de comparaître à l'audience en vertu d'une assignation à témoigner.

Par conséquent, les locateurs doivent souvent présenter leur requête sans être assurés de la solidité de leur cause. De plus, le nombre de preuves que peut présenter la police à une audience devant la

Commission de la location immobilière est limité s'il y a un risque de compromettre la position de la Couronne relativement aux accusations criminelles.

Malheureusement, il est souvent nécessaire que d'autres locataires témoignent au sujet du comportement du locataire ayant commis l'acte illicite. Cependant, par crainte de représailles et pour des raisons de sécurité, les locataires hésitent souvent à témoigner et peuvent refuser d'assister à l'audience. Le locateur peut devoir faire délivrer des assignations à comparaître à ces locataires afin de pouvoir présenter les meilleurs arguments possibles à l'appui de la requête en expulsion. (Les locateurs 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.)

Dans les affaires d'expulsion pour activité illégale, le fardeau de la preuve relève du critère de la « prépondérance des probabilités » qui s'applique dans les causes civiles. Toutefois, plus la conduite alléguée est grave, plus la Commission veut s'assurer de la véracité des faits allégués, et c'est pourquoi l'expulsion d'un locataire en raison d'une telle activité requiert une preuve suffisante.

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

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

Un locateur d'Ottawa, au sujet des efforts déployés pour expulser des locataires impliqués dans le trafic de drogue



7.3 Exécution accélérée d'une ordonnance d'expulsion

En vertu de la LLUH, la Commission est tenue de demander au shérif d'« accélérer » l'exécution de l'ordonnance d'expulsion lorsque celle-ci est fondée sur une activité illicite. Le shérif (ou « Bureau de l'exécution des actes de procédure ») à Ottawa se trouve au palais de justice d'Ottawa, au 161, rue Elgin. À la suite de cette demande, l'ordonnance d'expulsion sera placée en haut de la liste du shérif. Toutefois, cette instruction en soi n'éliminera pas le préavis de sept jours que le shérif doit donner au locataire.

Lorsque la requête en expulsion est motivée par des actes illicites, il est recommandé de demander à la Commission de délivrer une ordonnance d'expulsion selon laquelle le shérif doit permettre au locateur d'« assumer immédiatement la libre possession du logement, sans avis supplémentaire au locataire ». Si l'ordonnance comprend exactement ce libellé, le shérif n'est pas obligé de donner au locataire l'avis habituel de sept jours lui demandant de quitter les lieux; il peut donc 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 que les locateurs demandent cette libre possession immédiate du logement parce que les locataires 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. De plus, cela montre clairement à la police et aux voisins concernés que vous avez tout fait en votre pouvoir pour combattre les comportements illicites sur votre propriété.

8

Comportements qui mettent la vie d'autres personnes en danger

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

8.1 Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui

8.2 Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location

8.3 Atteinte à la sécurité par irresponsabilité

8.4 Adaptations pour des problèmes de santé mentale

8.1 Exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autrui

La *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (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 porte « atteinte à la sécurité ». L'expression « porter atteinte à la sécurité » signifie « mettre les autres en danger ». Le fait d'être sous l'influence de la drogue ou de l'alcool peut aussi amener un locataire à compromettre la sécurité d'autres personnes.

Voici des exemples d'actes qui compromettent la sécurité d'autres personnes :

- jeter des bouteilles de bière ou d'autres objets d'un balcon;
- bloquer les escaliers d'évacuation;
- laisser ouvertes des portes coupe-feu pendant des périodes prolongées;
- mettre le feu à des ordures;
- désactiver des détecteurs de fumée, des détecteurs de monoxyde de carbone ou des détecteurs de chaleur.

Un locateur peut donner à un locataire un avis de résiliation pour atteinte à la sécurité d'autres personnes si l'acte ou l'omission (c.-à-d. l'omission d'agir) du locataire, d'un autre occupant du logement ou d'une personne que le locataire a laissée entrer dans l'ensemble d'habitation a mis une autre personne en grave danger. Pour justifier l'avis de résiliation, l'acte ou l'omission doit avoir eu lieu dans l'ensemble d'habitation.

8.2 Exigences concernant l'émission d'un avis de résiliation et impossibilité d'annuler l'avis et de poursuivre la location

En raison de la gravité du comportement en cause, un avis de résiliation pour atteinte à la sécurité peut être signifié seulement dix jours avant la date de résiliation, et le locataire ne peut éviter son expulsion en mettant fin à son comportement problématique. Lorsque sont commis des actes qui mettent en danger d'autres locataires, le locateur a intérêt à signifier un avis de résiliation immédiatement.

8.3 Atteinte à la sécurité par irresponsabilité

Souvent, les locataires compromettent 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 puisse incendier tout l'immeuble et mettre la vie de ses habitants en danger. Cependant, un tel comportement doit être pris au sérieux, compte tenu des graves torts qui peuvent en résulter.

Lorsque l'irresponsabilité est à l'origine du comportement, le locateur doit décider des mesures qu'il convient de prendre. Compte tenu de la gravité du comportement, il est presque toujours préférable de commencer par donner un avis de résiliation, pour ensuite soumettre une requête à la Commission de la location immobilière. 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 déterminer la probabilité que le locataire récidive et si le locataire devrait être autorisé à rester dans l'ensemble d'habitation.

8.4 Adaptations pour des problèmes de santé mentale

Comme il a été mentionné dans la section 6, le Code des droits de la personne prévoit l'obligation de mettre en place des mesures d'« adaptation » pour les personnes ayant une incapacité mentale. Cependant, compte tenu du danger que présente la perpétration d'actes compromettant la sécurité d'autres personnes, le locateur doit agir rapidement et efficacement pour s'assurer que le locataire en question reçoit un traitement suffisant pour mettre fin au comportement. S'il n'y parvient pas en dépit des efforts déployés à cet égard, il doit expulser le locataire. Cette intervention rapide et efficace est nécessaire pour protéger les autres locataires, les voisins et le public, et pourrait aider le locataire qui a un problème de santé mentale, car cela pourrait lui permettre d'emménager dans un logement où il recevra un soutien accru.

9

Procédures d'expulsion

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

9.1 La nécessité de disposer de bons éléments de preuve

9.2 Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière

9.3 Recours à des parajuristes, à des mandataires ou à des avocats

Toute expulsion motivée par un mauvais comportement, comme une entrave importante (section 6), une activité illicite (section 7) et une atteinte à la sécurité (section 8), commence par la communication d'un avis de résiliation. Tous les avis de résiliation doivent être rédigés sur les formulaires de la Commission de la location immobilière. Ces formulaires peuvent être obtenus au bureau de la Commission, qui se trouve au 225, rue Albert, 4^e étage, ou en ligne, à l'adresse www.sjto.gov.on.ca. (Voir la section 5, qui renferme de l'information sur la manière de remplir un avis de résiliation.)

Comme noté précédemment, certains avis peuvent être annulés si le locataire met fin à son comportement. Lorsque cela se produit, le processus d'expulsion prend fin. Si le locataire n'annule pas l'avis ou qu'il lui est impossible de le faire (comme c'est le cas lorsque l'avis concerne une activité illicite ou une activité compromettant la sécurité d'autres personnes) et qu'il ne quitte pas son logement, la prochaine étape pour le locateur consiste à soumettre une requête à la Commission. Si le locataire n'a pas la possibilité de faire annuler l'avis, le locateur peut présenter sa requête à la Commission immédiatement après avoir signifié l'avis de résiliation au locataire.

La Commission fixera une date pour l'audience à laquelle la requête sera entendue. La plupart des audiences se tiennent à 9 h le jour fixé, et les parties doivent s'attendre à passer la journée à la Commission. Le locateur doit remettre au locataire une copie de la requête et de l'avis d'audience.

À n'importe quelle étape du processus, le locateur peut demander au locataire s'il est disposé à mettre fin à la location. La Commission offre également aux parties un processus de médiation le jour de l'audience. Un médiateur impartial aidera les parties à déterminer si elles peuvent arriver à une entente. Contrairement à ce qui se passe lors d'une audience, durant la médiation, les parties peuvent parler des différents problèmes concernant 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 en audience, c'est au membre de la Commission qui entend la requête d'en déterminer l'issue. Si la médiation échoue, tout aspect discuté durant celle-ci ne peut être soulevé à l'audience.

9.1 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 doit présenter des éléments de preuve en appelant des témoins, qui peuvent parler de ce qu'ils ont vu et de ce qu'a fait le locataire ou l'occupant en cause.

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

De plus, toute plainte déposée par téléphone auprès de la police, du service de sécurité de la propriété ou des Services des règlements municipaux de la Ville peut constituer une preuve solide. Si le locateur

prévoit produire une preuve devant la Commission, il peut communiquer avec les services ayant reçu des plaintes sur le locataire et demander tous les renseignements pouvant être divulgués aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Si la requête fait suite à des plaintes formulées par d'autres locataires qui ont été témoins du comportement spécifié dans l'avis, ces locataires devront témoigner à l'audience. Les preuves par affidavit et les autres déclarations signées ne constituent généralement pas des éléments de preuve suffisants. Si les témoins potentiels ne sont pas prêts à assister à l'audience, vous pouvez demander à la Commission de délivrer une assignation à témoigner. Une assignation à témoigner exige que la personne assiste et témoigne à l'audience. Il est préférable de demander à la Commission de le faire dès que vous savez ou pensez que le témoin ne voudra pas témoigner. Vous pouvez obtenir le formulaire de demande à cette fin au bureau de la Commission, au 250, rue Albert, 4^e étage, ou en ligne, à l'adresse www.sjto.gov.on.ca.

9.2 Conséquences d'un échec à la Commission de la location immobilière

Les requêtes en expulsion peuvent mener à différents résultats. Dans certains cas, le membre de la Commission estimera probable que le locataire se comporte mieux et lui permettra de rester. Si le locataire se comporte mal de nouveau, il sera possible d'obtenir la résiliation de la location en faisant « rouvrir » la requête ou en présentant une nouvelle requête.

Toutefois, il arrive fréquemment que les requêtes 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 peut renfermer trop peu de détails au sujet des incidents. Dans pareils cas, le locateur doit recommencer le processus, signifier un nouvel avis de résiliation et attendre jusqu'à la fin de toute période prescrite par la loi pendant laquelle le locataire peut modifier son comportement et obtenir l'annulation de l'avis, puis jusqu'à la date de la nouvelle audience. Il se peut qu'il doive attendre six semaines ou plus.

Même lorsque l'avis de résiliation ne renferme aucune erreur, la requête peut être rejetée en raison 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. Si les témoins ne comparaissent pas ou que les preuves pertinentes ne sont pas présentées, la demande sera rejetée. Le locateur devra alors attendre que le locataire récidive pour tenter à nouveau de l'expulser, ce qui pourrait se traduire par une période d'attente beaucoup plus longue pour les autres locataires et les membres de la communauté qui subissent le mauvais comportement du locataire en cause.

9.3 Recours à des parajuristes, à des mandataires ou à des avocats

Il est conseillé aux locateurs d'obtenir une représentation ou des conseils juridiques lorsqu'ils ont affaire à des locataires problématiques. Il est important pour les locateurs de connaître 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 DE 2006 SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION POUR EXPULSER UN LOCATAIRE PROBLÉMATIQUE

1. Procédure prévue dans la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation pour expulser un locataire problématique
2. Préparer et signifier un avis de résiliation en bonne et due forme
3. S'il y a lieu, attendre la fin du délai de rectification (sept jours s'il s'agit d'une entrave)
4. Soumettre une requête à la Commission de la location immobilière si le locataire n'annule pas ou ne peut annuler l'avis
5. Signifier la requête et l'avis d'audience
6. Assister à l'audience et y présenter des éléments de preuve
7. Obtenir une ordonnance
8. Si le locataire ne quitte pas les lieux, assurer l'exécution de l'ordonnance en la déposant auprès du shérif
9. Prendre les arrangements nécessaires pour permettre au locataire de venir chercher ses effets personnels



Motif de l'expulsion	Entrave à la jouissance (formulaire N5)	Atteinte à la sécurité (mettre d'autres personnes en danger) (formulaire N7)	Activité/entreprise illicite (formulaire N6)
Le locataire a le droit de rectifier son comportement *	Oui **	Non	Non
Préavis (1 ^{er} incident)	20 jours	20 jours	10 ou 20 jours
Préavis (2 ^e incident)***	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 survenu dans l'ensemble d'habitation et compromet de façon importante la sécurité d'autrui.	Le locateur doit prouver que le locataire a commis un acte illicite ou se livrait à une entreprise illicite sur la propriété.
Difficultés	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). Le locateur n'a souvent aucune autre source pouvant lui fournir des éléments de preuve suffisants et doit, par conséquent, faire délivrer des assignations à témoigner.		

* 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 dégâts ne sont pas abordées dans le présent guide.)

** Exception faite des situations dans lesquelles l'entrave touche directement le locateur et que celui-ci habite dans l'ensemble d'habitation locatif, lequel comporte trois logements tout au plus.

*** Exception faite des situations dans lesquelles un deuxième avis N5 a été signifié dans les six mois suivant l'annulation du premier avis N5.



10 Exécution d'une ordonnance d'expulsion

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

10.1 Dépôt auprès du shérif

10.3 Mesures à prendre l'égard des biens du locataire

10.2 Jour de l'expulsion : étapes et procédure

10.1 Dépôt auprès du shérif

Si vous avez obtenu une ordonnance mettant fin à une location, que la date d'exécution est arrivée et que le locataire n'a pas quitté son logement, 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 la poste après l'audience constitue la copie certifiée du document. Le shérif (ou « Bureau de l'exécution des actes de procédure ») à Ottawa se trouve au palais de justice d'Ottawa, au 161, rue Elgin. En 2015, les frais exigés par le shérif pour l'exécution d'une ordonnance d'expulsion à Ottawa étaient de 315 \$, plus le kilométrage parcouru à destination et en provenance du palais de justice.

Lorsque vous déposez une ordonnance de résiliation auprès du shérif, la plupart du temps, celui-ci remet en personne au locataire un « avis de quitter les lieux » lui donnant sept jours pour quitter le logement.

10.2 Jour de l'expulsion : étapes et procédure

En règle générale à Ottawa, le shérif téléphone au locateur le jour avant l'expulsion physique pour confirmer que le locataire habite toujours dans le logement. Il appartient au locateur de prendre les arrangements nécessaires pour qu'un membre de son personnel d'entretien 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 concrétise la prise de possession du logement par le locateur au sens juridique, et empêche aussi que le locataire continue, de façon concrète, à considérer le logement comme sien.

Le locateur, les agents du shérif et le serrurier se rencontrent au logement. Le shérif informe le locataire qu'il est expulsé et assure une surveillance pendant que le serrurier change la serrure. Puis, le serrurier remet la clé de la nouvelle serrure au locateur. Le locateur ne doit pas remettre la nouvelle clé au locataire ou à un mandataire de ce dernier, car cela signifierait la reprise de possession du logement par le locataire.

10.3 Mesures à prendre l'égard des biens du locataire

Il arrive que le locataire laisse ses biens dans le logement. Le locateur doit alors permettre au locataire expulsé de venir les ramasser à un endroit « proche de l'unité locative » dans les 72 heures suivant l'exécution de l'ordonnance d'expulsion. Généralement, le locateur les laisse dans le logement même 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 au logement.

Au-delà du délai de 72 heures, le locateur peut vendre, utiliser ou jeter immédiatement les biens abandonnés. Le locateur n'est pas obligé de retourner les biens au locataire ni de lui verser le profit de leur vente. Un locateur et un locataire peuvent prendre d'autres arrangements concernant les biens du locataire, soit par l'intermédiaire du contrat de location, soit plus tard. C'est pourquoi il est important de vérifier dans le bail les modalités concernant les biens abandonnés.

S'il semble que des objets de valeur aient été laissés dans le logement, il est conseillé au locateur de prendre des mesures additionnelles avant de s'en débarrasser pour réduire au minimum le risque que les locataires ou d'autres personnes présentent des réclamations. Par exemple, le locateur doit essayer de communiquer avec le locataire pour l'informer qu'il se débarrassera de ses biens après une certaine date; établir une liste de ces biens (et, de préférence, les photographier); et effectuer une recherche au palais de justice en vertu de la *Loi sur les sûretés immobilières* pour déterminer s'il y a des privilèges enregistrés à l'égard de ces biens. En effet, il peut y avoir des titulaires de privilège, comme des compagnies de financement ou de location, qui ont des droits à l'égard de ces biens et qui pourraient intentier des poursuites contre vous si vous les vendez ou si vous vous en débarrassez.

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 de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH). La situation la plus commune où la location d'une chambre n'est pas couverte par la LLUH est celle 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. Pour être admissible, un bâtiment doit faire l'objet d'une inspection visant à déterminer s'il respecte les normes relatives au zonage, aux bâtiments, à la santé publique, à la sécurité incendie et aux biens. Le tableau ci-dessous présente certaines exigences du *Code de prévention des incendies de l'Ontario*.

PRÉVENTION DES INCENDIES DANS LES MAISONS DE CHAMBRES AYANT TROIS ÉTAGES OU MOINS CODE DE PRÉVENTION DES INCENDIES DE L'ONTARIO, PARTIE 9, ARTICLE 9.3 (EN ANGLAIS SEULEMENT)

Les portes de sortie doivent porter des panneaux indiquant « SORTIE ».

Dans le cas de chambres louées au sous-sol, il doit y avoir deux sorties vers l'extérieur.

Pour les chambres au-delà du deuxième étage, il doit y avoir un escalier de secours.

Il faut pouvoir accéder aux escaliers de secours en empruntant un couloir commun, et non pas en passant par la chambre d'un autre locataire.

S'il y a plus de dix locataires, il doit y avoir un éclairage d'urgence dans les couloirs à chaque étage et dans les escaliers.

Les maisons de chambres ayant de 5 à 14 locataires doivent être munies de détecteurs de fumée reliés entre eux dans les couloirs à chaque étage.

Les maisons de chambres où il y a 15 locataires ou plus doivent être munies d'un système complet d'alarme-incendie.

Il doit y avoir un extincteur à poudre chimique dans la cuisine.

Il doit y avoir au moins un extincteur à chaque étage.



Rôle du locateur dans la prévention des prises de possession de domicile

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

12.1 Qu'est-ce qu'une prise de possession de domicile?

12.2 Comment intervenir en cas de prise de possession d'un domicile?

12.3 Comment prévenir les prises de possession de domicile?

12.1 Qu'est-ce qu'une prise de possession de domicile?

Peut-être vous êtes-vous déjà rendu compte de la présence continue de personnes autres que le locataire officiel dans un de vos logements. Cette situation peut avoir été choisie par le locataire, selon les clauses du bail, mais elle peut aussi être NON VOULUE par celui-ci. Ce genre de situation, connue comme une prise de possession de domicile, se produit lorsqu'un locataire se sent physiquement, financièrement ou psychologiquement en danger du fait de la présence chez lui de personnes qu'il est peut-être incapable de faire partir. Il peut s'agir de membres de la famille refusant de quitter le logement comme de trafiquants de drogue ou de membres de gangs ciblant les logements de personnes vulnérables. La victime se trouve souvent prise au piège et sans issue.

Les adultes vulnérables sont parfois trompés par des personnes qui parviennent à entrer chez eux en échange de drogues, de nourriture, de compagnie ou d'autres avantages. D'autres cas, documentés, concernent des personnes dont les membres de la famille ont profité d'elles après avoir reçu leur aide. Une prise de possession de domicile a des conséquences non seulement pour le locataire, mais aussi pour le locateur, car il y a de fortes chances que la propriété subisse des dommages et devienne le lieu d'activités criminelles. Dans certains cas, la prise de possession d'un logement perturbe les autres locataires et attire l'attention sur le quartier à la défaveur de celui-ci. Les locateurs peuvent jouer un rôle important pour mettre fin à ces situations, pour les prévenir et pour éviter qu'elles se reproduisent.

Pour en savoir plus sur les prises de possession de domicile, téléchargez le guide à l'intention des fournisseurs de service et des locataires au www.preventionducrimeottawa.ca. Vous pouvez également commander des cartes d'information et des affiches pour informer vos locataires sur le sujet.

12.2 Comment intervenir en cas de prise de possession d'un domicile?

Si vous recevez des plaintes de locataires concernant du tapage dans un autre logement, vous pouvez offrir au locataire en cause de l'aider à se débarrasser des personnes indésirables, soit en leur demandant de partir (si vous ne craignez pas pour votre sécurité ou pour celle du locataire), soit en appelant un agent de police communautaire. Si le locataire ne veut pas leur demander de partir ou est incapable de le faire, il peut être disposé à ce que vous le fassiez pour lui. Lorsque vous prenez connaissance d'une prise de possession de domicile, il est important de diriger le locataire vers les services appropriés afin de rétablir la situation et d'éviter que cela se reproduise.

Il peut arriver que le locataire refuse votre aide par crainte de subir les représailles de ses « hôtes » indésirables. Dans pareil cas, vous devez parler directement avec lui pour avoir le meilleur portrait possible de la situation. Vous pourrez ainsi vous assurer de prendre la meilleure décision possible pour le bien-être de la victime et de ses voisins. Si le locataire ne veut pas que vous confrontiez les malfaiteurs, la meilleure chose à faire est de communiquer avec votre centre de police communautaire et de l'informer de la

situation (voir la liste complète des centres à l'adresse www.ottawapolice.ca/fr/contact-us/community-police-centres.asp). Après l'intervention de la police, veillez à offrir une liste de services d'aide et des conseils au locataire pour éviter que la situation se reproduise. La liste des services disponibles se trouve à la fin du présent guide.

12.3 Comment prévenir les prises de possession de domicile?

Voici comment vous pouvez aider à prévenir les prises de possession de domicile dans vos immeubles locatifs :

- **Établir une relation avec les locataires** : En établissant une relation de confiance avec ses locataires, le locateur se place dans une bonne position pour intervenir en cas de problème. Par exemple, il peut s'assurer de garder des contacts conviviaux avec ses locataires, effectuer des vérifications régulières de l'entretien et éviter de porter des jugements pour ne pas s'attirer l'hostilité des locataires. Souvent, la personne ne voit pas la situation comme une prise de possession de domicile ou ne comprend pas le tort causé. L'existence d'une relation positive permet alors de discuter beaucoup plus facilement de la complexité de la situation et de trouver des solutions viables.
- **Diriger les locataires vers des ressources d'aide** : Les locateurs inquiets pour leurs locataires qui leurs semblent vulnérables ou isolés disposent de toute une gamme de services d'aide vers lesquels les diriger (p. ex., travailleurs sociaux, professionnels de la santé, services de soutien à la personne, agents de probation, services de santé mentale et services de police). Par ailleurs, il est aussi important pour les locateurs d'établir une relation avec ces services. Par exemple, certains locataires ont recours à des ressources qui pourraient s'avérer une aide précieuse pour le locateur à la recherche de solutions à une prise de possession de domicile, et il serait sage de garder ces ressources en réserve au cas où la situation se reproduirait. Vous trouverez une liste des ressources disponibles à la section 16.
- **Veiller à la bonne tenue de l'immeuble** : En veillant au bon entretien de son immeuble, le locateur envoie le message que les activités criminelles n'y sont pas tolérées. Le locateur peut également utiliser des avis d'interdiction d'entrée sans autorisation pour décourager la présence de personnes ou de groupes à problèmes dans l'immeuble, ou encore changer les serrures des locataires ayant déjà eu des hôtes indésirables chez eux. Si un locataire a vécu une situation particulièrement grave de prise de possession de domicile et qu'il craint, à juste titre, les représailles des malfaiteurs, le locateur peut le transférer dans un autre logement ou dans un autre immeuble pour éviter que la situation se reproduise et pour assurer la sécurité du locataire et des voisins. Enfin, il est également possible de placer l'immeuble sous la surveillance de services de sécurité.

Approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

13.1 Qu'est-ce qu'une adresse à problèmes?

13.2 Qu'est-ce que l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes?

13.3 Le rôle du locateur dans l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes

13.1 Qu'est-ce qu'une adresse à problèmes?

Une adresse à problèmes est un endroit où se déroulent des activités répréhensibles, dangereuses ou inquiétantes, comme une maison servant au commerce de la drogue, le repère d'un gang ou un lieu de constante perturbation – causée par des comportements répréhensibles, du bruit, des déchets sauvages excessifs ou dangereux (aiguilles, condoms usagés, etc.), d'autres problèmes relatifs aux normes de bien-fonds ou à l'entretien de la propriété, des fêtes récurrentes qui dégénèrent ou la présence de trop nombreux invités – et qui a d'importantes répercussions néfastes sur la sécurité, le bien-être et la jouissance paisible des voisins.

13.2 Qu'est-ce que l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes?

L'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes s'inscrit dans une entente conclue entre le Service de police d'Ottawa, les Services des règlements municipaux et les partenaires communautaires pour résoudre des problèmes complexes et récurrents dans des endroits précis. Depuis 2015, l'approche-cadre est mise à l'essai dans un quartier d'Ottawa.

En tant que locateur, l'approche-cadre vous apportera notamment les avantages suivants :

- moins de plaintes;
- plus de baux reconduits;
- moins d'appels concernant des dommages à la propriété ou des questions d'entretien;
- meilleure cohésion sociale dans le quartier.

Ces avantages vous feront gagner temps et argent. Il est important de signaler toute adresse à problèmes à l'organisme compétent dès que vous en avez connaissance.

Vous trouverez l'entente relative à l'approche-cadre sur le site Web de Prévention du crime Ottawa, au www.preventionducrimeottawa.ca.

13.3 Le rôle du locateur dans l'approche-cadre multilatérale visant les adresses à problèmes

Les locateurs ont tout intérêt à ce que l'approche-cadre fonctionne, et c'est pourquoi ils sont encouragés à y apporter leur concours. Un logement ou un immeuble qui fait l'objet de plaintes continues peut devenir une source d'ennuis pour le locateur. En effet, il peut en résulter :

- une dévaluation de la propriété;
- des difficultés à trouver des locataires désirables et responsables;
- une augmentation du nombre de plaintes;
- des coûts importants si des dommages sont causés à la propriété ou si le locateur doit recourir à un avocat.

Vous ferez beaucoup pour éviter que vos habitations locatives deviennent des adresses à problèmes en choisissant vos locataires avec soin; vérifier leur casier judiciaire et leurs références de crédit et vous informer de leurs antécédents en matière de logement sont autant d'excellents moyens d'écarter les locataires susceptibles de causer des problèmes aux voisins.

De plus, vous pouvez participer directement à l'approche-cadre, car les locateurs sont souvent les premiers informés lorsqu'une adresse fait l'objet de plaintes fréquentes. Que vous soyez propriétaire ou gestionnaire, n'hésitez pas à informer votre centre de police communautaire des problèmes que vous constatez pour qu'il puisse intervenir. Vous trouverez la liste des centres ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de l'agent responsable de chaque centre au www.ottawapolice.ca/fr/contact-us/community-police-centres.asp. Vous pouvez également inviter les locataires et les voisins à faire de même pour signaler les situations anormales.

Problèmes de conflits et de violence conjugale

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

14.1 Signes de violence conjugale

14.2 Préavis requis

14.3 Nom des locataires sur le bail

14.4 Conflits causés par les deux partenaires

14.5 Arrestation du partenaire violent

14.1 Signes de violence conjugale

En tant que membres bienveillants de la communauté, les locateurs doivent être à l'affût de tout signe de violence conjugale afin de pouvoir aiguiller les victimes vers les ressources communautaires appropriées.

Voici certains signes d'un comportement violent :

- besoin de contrôler l'autre personne (surveiller tout ce que son partenaire fait);
- isoler son partenaire de ses amis et de sa famille;
- violence verbale.

Voici d'autres signes d'un comportement violent envers sa famille :

- dénigrer son partenaire;
- se montrer supérieur à son partenaire;
- violenter les animaux domestiques.

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

- elles sont nerveuses en la présence de leur partenaire;
- elles se trouvent des excuses pour éviter de rencontrer d'autres personnes;
- elles semblent tristes, seules, repliées sur elles-mêmes et craintives;
- elles n'ont pas de pouvoir sur les finances familiales.

Lorsque vous constatez une situation de violence conjugale, il est bon de communiquer discrètement à la victime les ressources d'aide figurant à la section 16. Une fois que la victime connaîtra les ressources dont elle dispose, elle sera plus susceptible de les utiliser. Grâce aux services d'aide comme le counseling et les refuges, elle sera plus en mesure de refuser le retour de son partenaire dans son domicile. Bien souvent, lorsqu'aucune ressource communautaire n'est offerte, la victime retourne à sa vie commune avec son partenaire, et le cycle de la violence reprend. C'est pourquoi il est important que les locateurs interviennent immédiatement lorsqu'ils ont connaissance de relations de violence; ils doivent diriger la victime vers les ressources appropriées pour éviter la récurrence de la situation.

14.2 Préavis requis

La *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* oblige tout locataire à donner au locateur un préavis d'au moins 60 jours s'il veut résilier le bail; dans le cas d'une location à terme fixe, le bail ne peut être résilié qu'à la fin de la période de location. Or, les femmes victimes de violence conjugale sont parfois forcées de partir rapidement pour leur propre sécurité et sont incapables de donner le préavis requis. Ce genre de situation peut leur causer des difficultés financières extrêmes du fait qu'elles se retrouvent avec deux loyers à payer, à moins que le locateur ne consente à les exempter du préavis requis. Dans d'autres cas, le fardeau financier que subit la victime est si lourd qu'il lui est impossible de partir; forcée à rester chez elle, la victime demeure dans sa relation de violence.

Dans ces situations, il est recommandé aux locateurs d'accepter un préavis de moins de 60 jours afin de protéger la sécurité du locataire. Grâce à cette exemption, la victime peut trouver un nouveau domicile et sortir de sa relation de violence sans avoir à subir une épreuve financière non méritée. Quant au locateur, il évite les plaintes ainsi que les problèmes de nature à déranger les autres locataires.

14.3 Nom des locataires sur le bail

Il arrive que le nom de la victime NE FIGURE PAS sur le bail. Celle-ci peut alors se sentir dépourvue de ressources pour se trouver un nouveau domicile ou prisonnière de son partenaire. Il y a aussi des cas où le partenaire violent menace sa victime de la jeter dehors si elle ne se conforme pas à sa volonté. Ainsi, il est parfois préférable d'inscrire le nom des deux partenaires sur le bail. À l'inverse, si le bail n'a été signé que par la victime ou son survivant, le nouveau partenaire peut la presser d'ajouter son nom. Si vous soupçonnez une situation de violence, vous pouvez conseiller à la victime de n'ajouter le nom de son nouveau partenaire qu'à titre d'occupant, et non à titre de colocataire. Ainsi, il sera plus facile d'expulser le partenaire violent au besoin.

14.4 Conflits causés par les deux partenaires

Lorsqu'il s'agit d'un conflit causé par les deux partenaires, ceux-ci ont la possibilité de changer leur comportement pour pouvoir continuer à louer le logement. Cependant, si le conflit se poursuit, le locateur doit leur transmettre un avis de résiliation et amorcer la procédure d'expulsion pour protéger les droits des autres locataires ou des voisins. Dans les cas graves impliquant une agression, que le conflit soit ou non causé par les deux partenaires, il faut communiquer avec la police pour qu'elle puisse ouvrir une enquête criminelle.

14.5 Arrestation du partenaire violent

S'il y a un incident violent, la police peut intervenir immédiatement et procéder à l'arrestation du partenaire violent. Les tribunaux peuvent exiger que l'accusé quitte le logement et se tienne loin de celui-ci. En pareil cas, le locateur est invité à fournir à la victime la liste des ressources figurant à la section 16 (voir « Information sur la violence conjugale »).

Si les deux partenaires – la victime et l'accusé – sont locataires du logement (si leurs deux noms figurent sur le bail), il peut être compliqué pour le locateur de résoudre la situation. Dans un tel cas, il vaut mieux demander les conseils d'un avocat ou d'un parajuriste sur les démarches à suivre. Voici quelques options générales dont le locateur peut discuter avec un parajuriste ou un avocat.

Si l'auteur des mauvais traitements est en détention ou qu'une ordonnance du tribunal l'oblige à se tenir loin du logement, il faut décider des mesures à prendre en ce qui concerne la location. Si la victime souhaite déménager, il est 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 à l'égard 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 acte illicite; dans ce cas, le locateur enverra l'avis par la poste au logement du locataire et soumettra une requête 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 le logement comme unique locataire et que le locateur est disposé à conclure un nouveau bail avec elle, le locateur peut mettre fin au bail conclu avec le partenaire violent de la manière décrite ci-dessus et conclure un nouveau contrat de location avec la victime. Lorsque le locateur accepte de conclure un nouveau contrat de location avec la victime, il est bon qu'il indique clairement que tout nouvel incident grave aboutira à l'expulsion des deux partenaires.

Comme c'est le cas pour les autres situations problématiques, la meilleure façon pour les locateurs de se protéger et de protéger la communauté 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.

Problèmes de violence sexuelle

SUJETS ABORDÉS DANS CETTE SECTION...

15.1 Définition de la violence sexuelle

15.2 Responsabilité du locateur

15.3 Pratiques gagnantes pour les locateurs

Il est vrai que la violence conjugale peut parfois impliquer de la violence sexuelle. Toutefois, il s'agit de deux problèmes ayant chacun leur propre définition et nécessitant souvent des interventions différentes. Malgré le chevauchement qui peut exister, il est important pour les locateurs de pouvoir faire la distinction entre les différentes formes de violence conjugale pour être mieux préparés à intervenir. Pour un locateur, le fait de prévenir la violence sexuelle et d'intervenir lorsqu'il y en a peut l'aider à garder ses locataires plus longtemps, à améliorer la réputation de ses logements et à réduire les plaintes qu'il reçoit.

15.1 Définition de la violence sexuelle

Le Protocole d'aide aux victimes d'agression sexuelle d'Ottawa (2012) définit la violence sexuelle comme suit :

« Acte de violence, acte haineux et agression, caractérisé par des menaces, de l'intimidation, de la contrainte, des pressions et des comportements indésirables de nature sexuelle qui portent atteinte à l'intégrité sexuelle d'une personne (p. ex., la pornographie, le harcèlement sexuel, le traquage et le voyeurisme). La violence sexuelle comprend, sans s'y limiter, les agressions sexuelles et les autres infractions d'ordre sexuel inscrites au Code criminel. »

15.2 Responsabilité du locateur

En tant que membres de la communauté, les locateurs doivent connaître les signes et les conséquences de la violence sexuelle et savoir comment intervenir dans les situations de violence sexuelle. Par ailleurs, « [l']occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur le sexe. » (Paragraphe 7 (1), *Code des droits de la personne de l'Ontario*, 2009)

15.3 Pratiques gagnantes pour les locateurs

Les locateurs sont parfois les premières personnes à prendre connaissance d'une situation de violence conjugale, qu'elle soit de nature sexuelle, physique, émotionnelle, psychologique ou financière. Il faut toujours prendre au sérieux les plaintes ou les soupçons se rapportant à la violence conjugale. Si la victime est un adulte, toute personne désireuse de l'aider doit la consulter avant de communiquer avec la police (ou avant de confronter le partenaire soupçonné d'être violent), sans quoi la victime pourrait subir d'autres actes de violence.

Si vous avez besoin d'autres conseils pour savoir comment intervenir dans une situation de violence sexuelle, adressez-vous à l'un des services figurant à la section 16, sous « Information sur la violence conjugale ».

Prévention et signalement des crimes

Urgences menaçant des vies ou crimes en voie d'être perpétrés		9-1-1
Service de police d'Ottawa – Autres urgences	info@ottawapolice.ca	613-230-6211
Centres de police communautaire d'Ottawa	ottawapolice.ca	613-236-1222
Service de police d'Ottawa – Unité responsable de PCAM		613-236-1222 p. 2319
Service de police d'Ottawa – Programme de logements multiples sans criminalité		613-236-1222 p. 2324
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
Rénovations Ontario – Direction du logement de la Ville d'Ottawa		3-1-1

Formulaires juridiques et information générale

Commission de la location immobilière	www.sjto.gov.on.ca	1-888-332-3234
---------------------------------------	--------------------	----------------

Associations et centres d'aide pour les locateurs

Organisation des locateurs de l'Est de l'Ontario	www.eolo.ca	613-235-9792
Équipe d'intervention dans les maisons de chambres		613-244-5300 p. 3993
Services de maisons de chambres		613-580-2400 p. 22973
Association régionale des locateurs d'Ottawa	www.orla.ca membership@orla.ca	613-238-4998
Centre d'auto-assistance pour les locateurs	www.landlordselfhelp.com info@landlordselfhelp.com	1-800-730-3218

Sélection des locataires

Bureau de vérification du crédit à des fins locatives	www.rentcheckcorp.com sales@rentcheck.ca	613-216-1295 p. 221
---	---	---------------------

Ressources en santé mentale et ressources d'intervention en cas d'urgence

Hôpital Royal d'Ottawa – Équipe d'intervention de psychiatrie		613-722-6521 p. 7010
Ligne de crise en santé mentale		613-722-6914
Association canadienne pour la santé mentale		613-737-7791
Centre de détresse d'Ottawa et la région		613-238-1089
Centre de gestion du sevrage d'Ottawa		613-241-1525

Ressources pour la famille, les jeunes et les personnes âgées

Bureau des services à la jeunesse	headoffice@ysb.on.ca	613-688-0440
Société de l'aide à l'enfance	yourcasquestion@casott.on.ca	613-747-7800
Centre d'accès aux soins communautaires		613-745-5525

Information sur la violence conjugale

Maison Interval d'Ottawa	ecesaire@intervalhouseottawa.org	613-234-5181
Ligne d'assistance pour femmes victimes de violence		1-866-863-0511
Centre d'aide aux victimes de viol d'Ottawa		613-562-2333
Services à la famille Ottawa	fsfo@familyservicesottawa.org	613-725-3601
Service de police d'Ottawa – Section de la violence conjugale		613-236-1222 p. 5407

Services pour aider les locataires à trouver et à garder un logement

Aide-Logement (à l'ouest du canal Rideau)	info@housinghelp.on.ca	613-563-4532
Action-Logement (à l'est du canal Rideau)	info@action-logement.ca	613-562-8219

[illegible]



110, avenue Laurier Ouest
2^{ème} étage
Ottawa (Ontario) K1P 1J1
613-580-2424 poste 25393
Télécopieur : 613-580-2593
www.preventionducrimeottawa.ca