

Fiche-Conseils Pour Les Locataires

Que puis-je faire si mon locateur néglige l'entretien de mon logement ou s'il ne respecte pas mes garanties juridiques?

La présente fiche-conseils contient des renseignements généraux sur les mesures à prendre si votre locateur ne maintient pas votre logement en bon état ou s'il ne respecte pas vos garanties juridiques.

TABLE DES MATIÈRES

Quand devrais-je présenter une Requête présentée par le locataire concernant l'entretien- Formulaire T6?	4
Comment remplir le Formulaire T6?.....	5
Dois-je payer le loyer si mon locateur refuse d'entretenir mon logement?	13
Quand dois-je déposer la Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2?	18
Comment déposer un Formulaire T2?	18
Que faire si je souhaite modifier ma demande APRÈS l'avoir déposée auprès de la Commission?	25
Que faire si je suis dans une situation urgente qui nécessite une audience immédiate?	27
À quoi dois-je m'attendre à l'audience?	29
Je crois que l'ordonnance de la Commission comporte une erreur. Que dois-je faire? ...	30
Où puis-je obtenir de l'aide ou plus d'informations?	31

Cette fiche-conseils contient des renseignements généraux. Elle n'a pas pour vocation de remplacer les conseils juridiques concernant votre situation particulière.

Préparé par le Programme d'avocats de service en droit du logement et financé par Aide juridique Ontario. Pour télécharger la présente fiche et les autres fiches d'informations à l'attention des locataires, rendez-vous sur www.acto.ca.

La loi qui s'applique à la plupart des logements locatifs en Ontario s'appelle la Loi sur la location à usage d'habitation, ou LLUH. Elle établit les règles que doivent suivre les locataires et les locateurs. Si vous louez un appartement, une chambre ou une maison et que vous ne partagez pas la cuisine ou la salle de bains avec le locateur ou un proche parent de celui-ci, la LLUH s'applique probablement à vous

Si vous estimez que votre locateur ne respecte pas les règles prescrites dans la LLUH ou vos garanties juridiques, vous pouvez demander une audience devant un tribunal spécial appelé la Commission de location immobilière. Dans la présente fiche, la « Commission » désigne la Commission de location immobilière.

Cette fiche est divisée en quatre parties :

- Partie 1:** vous indique quoi faire si votre locateur ne maintient pas votre logement en bon état. Voir les pages 2 à 12.
- Partie 2:** vous indique quoi faire si votre locateur ne respecte pas vos garanties juridiques. Voir les pages 12 à 18.
- Partie 3:** explique à quoi vous pouvez vous attendre après avoir déposé une requête auprès de la Commission. Voir les pages 18 à 23.
- Partie 4:** vous indique où vous pouvez obtenir de l'aide et d'autres renseignements. Voir les pages 23 et 42.

PARTIE 1: Si votre locateur ne maintient pas votre logement en bon état

La LLUH indique que votre locateur est responsable de garder votre logement locatif

- en bon état,
- dans un état propre à l'habitation et
- conforme aux normes de salubrité, de sécurité ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation.

Ces responsabilités incombent au locateur même si vous avez loué le logement sachant qu'il avait besoin de travaux d'entretien.

Si le logement que vous louez n'est pas en bon état, expliquez les problèmes à votre locateur et demandez-lui de les régler. Il est préférable de le faire en lui écrivant une lettre. Assurez-vous de garder une copie de cette lettre.

Si votre locateur n'accuse pas réception de votre lettre ou s'il ne règle pas les problèmes, vous pouvez déposer une requête auprès de la Commission de la location immobilière et lui demander l'ordonner une mesure de redressement. Il s'agit d'une mesure que la Commission peut imposer au locateur pour régler les problèmes ou vous compenser pour le non-respect de la Loi.

Pour demander à la Commission d'entendre votre cas, vous devez remplir une **Requête présentée par le locataire concernant l'entretien - Formulaire T6** et la remettre à la Commission. Il en coûte 50 \$ pour présenter la requête, mais vous n'aurez pas à payer si vous pouvez obtenir une dispense du paiement des droits.

Pour savoir si vous êtes admissible, remplissez une **Demande de dispense du paiement des droits** et remettez-la à la Commission en même temps que votre requête.

Vous pouvez obtenir le formulaire Requête présentée par le locataire concernant l'entretien – Formulaire T6 et les instructions connexes, **Formulaire T6 – Directives**, ainsi que la Demande de prolongation ou de diminution de délai d'un bureau de la Commission ou d'un centre de ServiceOntario. Vous pouvez également télécharger ces formules à partir du site Web de la Commission à www.sjto.gov.on.ca/cli.

Lorsque vous aurez dûment rempli votre requête, vous pouvez la déposer en personne au guichet d'accueil d'un bureau de la Commission ou d'un centre de ServiceOntario. Vous pouvez également la déposer en ligne à la Commission en utilisant « **e-document** ». Les frais d'utilisation de l'« e-document » sont de 45 \$. Pour obtenir des précisions sur le dépôt électronique de documents à la Commission, visitez le www.sjto.gov.on.ca/cli.

Quand devrais-je présenter une Requête présentée par le locataire concernant l'entretien –Formulaire T6?

Pour demander à la Commission la tenue d'une audience, vous devez présenter votre requête **au plus tard un an après** l'apparition du problème d'entretien. Si le problème persiste, vous pouvez présenter une requête même si le problème date de plus 12 mois. Si votre requête concerne un problème qui a commencé dans les 12 mois avant son dépôt et que le problème a été réglé, la Commission ne tiendra compte que de la période qui précède la date de correction du problème.

Vous pouvez présenter une requête même si vous n'habitez plus le logement.

Comment remplir le Formulaire T6?

Avant de commencer, lisez attentivement le Formulaire T6 et les directives T6. Les directives concernant la formule T6 expliquent comment remplir ce formulaire.

Une fois que vous avez rempli votre Formulaire T6, il faut la revoir avec soin. Assurez-vous que les renseignements sont exacts et complets. **La Commission peut rejeter votre requête ou en retarder l'audition s'il s'y trouve des erreurs graves.**

Si vous avez de la difficulté à remplir le Formulaire T6, vous devriez consulter un avocat ou un auxiliaire juridique avant de la présenter à la Commission. À la fin de la présente fiche-conseil, vous trouverez des renseignements sur les endroits où vous pouvez obtenir une aide juridique.

Quand vous remplissez le Formulaire T6, veuillez écrire en caractères d'imprimerie :

- votre prénom et votre nom;
- l'adresse où vous voulez que la Commission envoie votre courrier;
- un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre;
- l'adresse du logement qui fait l'objet de votre requête. Il s'agit d'une information particulièrement importante si vous avez déménagé avant de remplir le Formulaire T6.
- le nom légal complet de votre locateur, son adresse et son numéro de téléphone. Dans certains cas, le locateur est une société, ou il est plus d'une personne. Un endroit où trouver le nom et l'adresse du locateur est

sur votre contrat de location. Un autre moyen de trouver ces renseignements est de vous adresser au bureau de la Société d'évaluation foncière des municipalités ou encore de visiter le Service d'enregistrement de votre hôtel de ville ou du centre municipal.

Vous devrez aussi remplir la formule **Liste des parties** et l'ajouter à votre requête dans les cas où

- il y a plus de deux locataires qui occupent le logement que vous louez et que vous voulez les inclure dans la requête, ou
- il a plus d'un locateur ou que vous voulez inclure d'autres personnes dans votre requête, notamment le surintendant ou un autre employé du locateur.

Vous pouvez obtenir la formule intitulée Liste des parties de la Commission, à partir d'un centre de ServiceOntario ou encore la télécharger à partir du site Web de la Commission à l'adresse www.sjto.gov.on.ca/cli/

Lorsque je remplis la Requête présentée par le locataire concernant l'entretien - Formulaire T6, que dois-je inscrire comme motifs de la requête?

Lorsque vous remplissez le Formulaire T6, il y a lieu d'inclure tous les problèmes d'entretien dont vous voulez que la Commission tienne compte. Si vous oubliez de mentionner quelque chose, la Commission ne vous permettra pas d'en parler à l'audience. Si vous avez besoin de plus d'espace, utilisez d'autres feuilles et annexe-les à votre requête.

Décrivez la situation dans vos propres mots. Donnez autant de détails que possible pour **chaque problème**.

- Quel est le problème et indiquez la date à laquelle il a commencé.
- Avez-vous essayé de régler le problème?
- Avez-vous informé le locateur du problème? Indiquez quand, comment et à combien de reprises.
- Le locateur vous a-t-il répondu? Quand?
- Le locateur a-t-il pris des mesures pour régler le problème?
- Le problème a-t-il été réglé? Quand?
- Avez-vous signalé le problème aux autorités, notamment à la municipalité ou au commissaire aux incendies?
- Avez-vous des biens qui ont été endommagés à cause du problème? Donnez des précisions.

Il est important d'inclure les dates où les choses se sont passées. Si vous ne vous rappelez pas la date exacte, essayez de préciser la partie du mois où la chose s'est passée. Par exemple, si vous avez demandé au locateur de réparer une fuite en novembre, essayez de vous rappeler si c'était au début, au milieu ou à la fin du mois.

Dans la mesure du possible, essayez de produire un élément de preuve à l'appui de ce que vous indiquez dans la requête.

Qu'est-ce qu'une preuve?

Les éléments de preuve sont tous les documents que vous ou votre locateur remettrez à la Commission. Ce sont aussi les faits que votre locateur, vos témoins et vous présenterez à l'audience.

Voici quelques exemples de différentes sortes de preuves :

- photographies et vidéos,
- lettres, courriels, ou messages textes,
- factures et reçus,
- relevés bancaires,
- dossiers médicaux,
- rapport d'un inspecteur en bâtiment, et
- témoins, par exemple famille, amis, travailleur social, agent de police, inspecteur en bâtiment.

Qu'est-ce qu'une mesure de redressement?

Lorsque vous déposez une requête, il vous faut proposer à la Commission la mesure de redressement que vous recherchez. Une mesure de redressement est ce que la Commission va ordonner au locateur de faire pour vous dédommager pour ne pas avoir maintenu votre logement en bon état.

Plusieurs mesures de redressement sont énumérées dans le Formulaire T6. Il y a lieu de réfléchir sérieusement afin de déterminer lesquelles s'appliquent à votre situation et de sélectionner toutes celles que vous voulez que la Commission considère. **Si vous ne précisez pas une mesure de redressement, la Commission se chargera de le faire pour vous.**

Vous pouvez demander à la Commission d'envisager les mesures de redressement suivantes :

- **Mesure de redressement 1** (diminution du loyer) – La Commission peut ordonner au locateur de vous rembourser une partie du loyer que vous avez payé avant que le problème soit réglé. À cette fin, la Commission ne

remontera pas à plus de 12 mois à compter de la date du dépôt du Formulaire T6. Si vous avez toujours des problèmes d'entretien au moment de l'audience, la Commission peut ordonner au locateur de diminuer le loyer jusqu'à ce que tous les problèmes soient réglés. Dans votre calcul du montant à demander, il y a lieu de tenir compte de l'impact qu'a eu le problème sur vous et de sa durée.

- **Mesure de redressement 2** (compensation) – La Commission peut ordonner à votre locateur de vous rembourser les coûts de réparation ou de remplacement de vos effets personnels qui ont été endommagés ou détruits parce qu'il a négligé de régler les problèmes d'entretien de votre logement. Il faudra présenter à la Commission des éléments de preuve attestant des dommages aux effets personnels ou de leur destruction, de leur valeur à ce moment-là ainsi que des frais de réparation ou de remplacement. Il y a lieu de dresser une liste des biens endommagés ou détruits et d'obtenir une estimation des coûts de réparation ou de remplacement. Il est conseillé de conserver vos reçus.

- **Mesure de redressement 3** (autres frais raisonnables) – Si vous avez engagé des frais supplémentaires parce que votre locateur a négligé l'entretien du logement, la Commission peut lui ordonner de vous rembourser ces frais. Par exemple, vous pouvez demander au locateur de payer pour la nourriture avariée à cause d'un réfrigérateur en panne. Si le locateur a négligé de réparer la chaudière et que vous avez dû acheter un radiateur électrique portatif, vous pouvez demander à la Commission d'ordonner au locateur de le payer. Il vous faudra des reçus pour attester du montant que vous avez payé.

- **Mesure de redressement 4** (frais de réparation) – Si vous avez vous-même effectué les travaux ou si vous avez payé quelqu'un pour le faire, vous pouvez demander à la Commission d'ordonner au locateur de vous rembourser le coût de ces travaux. Si vous avez payé une autre personne, il y a lieu d'apporter vos reçus et vos factures à l'audience. Il est utile d'obtenir trois estimations avant d'engager quelqu'un pour effectuer les travaux.
- **Mesure de redressement 5** (coût des travaux effectués par vous-même) - Vous pouvez demander à la Commission de vous autoriser à effectuer vous-même les travaux. La Commission peut ordonner à votre locateur de vous rembourser les frais de réparation ou d'entretien ou encore de déduire le montant de vos paiements de loyers futurs.
- **Mesure de redressement 6** (ordonner au locateur d'effectuer les travaux) – La Commission peut ordonner à votre locateur d'effectuer les travaux dans un délai prescrit.
- **Mesure de redressement 7** (interdiction d'augmenter le loyer) – La Commission peut rendre une ordonnance interdisant au locateur d'augmenter le loyer jusqu'à ce que certains travaux soient effectués.
- **Mesure de redressement 8** (résiliation de la location) – En règle générale, la Loi exige qu'un locataire donne un préavis de résiliation de 60 jours avant de quitter un logement. Mais, si vous ne voulez plus habiter dans le logement en raison de problèmes liés à l'entretien, vous pouvez demander à la Commission de partir sans donner le préavis. Si la Commission décide en votre faveur, votre location sera résiliée ou prendra fin. Advenant que vous ayez déjà quitté le logement sans donner le

préavis prescrit, vous pouvez demander à la Commission de résilier votre location rétroactivement au jour de votre déménagement.

- **Mesure de redressement 9** (autre recours) – Dans cette section, vous pouvez demander une mesure de redressement qui n'est pas incluse dans la liste. Par exemple, advenant que le locateur vous ait causé des ennuis ou une angoisse émotionnelle, vous pouvez demander à la Commission d'ordonner au locateur de vous payer un dédommagement.

À la page 7 du Formulaire T6, cochez la case pour indiquer que vous êtes un locataire, signez et datez la formule. **La Commission n'accepte pas les requêtes qui ne sont pas signées.**

Au sujet de la page intitulée **Demande d'adaptation ou de services en français** :

- Si vous voulez votre audience en français, cochez la case indiquant « **Services en français** ».
- Si vous avez des besoins particuliers, vous pouvez utiliser cette page pour indiquer à la Commission le genre d'assistance dont vous avez besoin. S'il s'agit de besoins visés par le Code des droits de la personne de l'Ontario, la Commission fournira les mesures d'adaptation nécessaires pour vous aider à utiliser ses services. Par exemple, si vous n'êtes pas originaire du Canada et que vous avez des difficultés à comprendre ou à parler le français ou l'anglais, vous pouvez demander à la Commission de vous fournir un interprète afin de faciliter votre participation à l'audience. Ou, si vous avez un handicap physique ou mental qui peut nuire à votre utilisation des services de la Commission, vous pouvez demander une aide spéciale auprès de celle-ci.

Sur la page intitulée **Formulaire de renseignements pour le paiement et l'inscription au rôle des audiences** :

Remplissez la case qui indique votre méthode de paiement des droits de présentation. Rappelez-vous que si vous obtenez une dispense, vous n'aurez pas à payer ces droits.

Indiquez la ou les dates auxquelles vous n'êtes pas disponible pour participer à l'audience. Précisez, par exemple, les jours où vous avez une visite médicale ou que vous serez absent.

Que dois-je faire avec ma requête une fois remplie?

Après avoir rempli le Formulaire T6 et y avoir joint tous les documents dont vous voulez que la Commission tienne compte, remettez-la accompagnée de la Demande de dispense du paiement des droits au personnel du guichet d'accueil de la Commission ou d'un centre de ServiceOntario. Vos documents seront estampillés à la date où vous les remettrez. **Si une dispense du paiement des droits ne vous est pas accordée, vous devrez payer les 50 \$ avant que la Commission n'accepte votre requête.**

Si vous déposez le Formulaire T6 ainsi que les documents joint en ligne en utilisant « e-document », assurez-vous d'imprimer des copies des documents dûment remplis **avant** de les soumettre à la Commission. Assurez-vous que toutes les pages que vous voulez déposer sont jointes. Pour obtenir des précisions sur la soumission électronique de documents à la Commission, rendez-vous à www.sjto.gov.on.ca/cli.

Que se passe-t-il ensuite?

Lorsque votre demande est acceptée, la Commission fixera une date d'audience et vous donnera un **Avis d'audience** qui indique la date, l'heure et le lieu. Dans la plupart des cas, la Commission enverra par la poste à vous-même et aux autres parties une enveloppe contenant une copie de la requête T6 et de l'Avis d'audience. Dans certains cas, la Commission peut plutôt vous ordonner de signifier ces documents.

Si vous avez besoin de signifier les documents, la Commission vous remettra un **Ordre de signifier des documents** qui indiquera quels documents vous devez signifier et à quelle date. Il vous faudra signifier les documents le plus vite possible et **au plus tard à la date limite** indiquée dans l'Ordre de signifier les documents. **Si vous ne suivez pas les instructions de l'Ordre, la Commission pourrait retarder votre audience ou rejeter votre requête.**

Après avoir signifié les documents, vous devez remplir le **Certificat de signification** et le remettre à la Commission.

Dois-je payer le loyer si mon locateur refuse d'entretenir mon logement?

La Loi ne vous autorise pas d'interrompre le paiement de votre loyer parce que votre locateur ne respecte pas les règles ou s'il n'entretient pas votre logement.

Si vous déposez un Formulaire T6, vous pouvez demander de payer votre loyer mensuel en fiducie à la Commission jusqu'à ce qu'une décision soit rendue. Pour ce faire, il vous faut remplir une **Demande pour consigner le loyer à la Commission relativement à une requête présentée par le locataire concernant l'entretien**. Vous pouvez obtenir cette formule d'un bureau de la Commission,

d'un centre de Service ou encore la télécharger à partir du site Web de la Commission à www.sjto.gov.on.ca/cli.

La Commission ne vous en donnera l'autorisation que s'il existe des circonstances particulières qui vous empêchent de payer votre loyer au locateur.

Voici des exemples de circonstances particulières :

- vous ne pouvez pas communiquer avec le locateur ou vous ignorez qui payer;
- votre locateur refuse d'accepter le loyer;
- vous allez déménager et il pourrait s'avérer difficile de recouvrer l'argent que la Commission pourrait ordonner au locateur de payer.

Vous pouvez déposer une Demande pour consigner le loyer à la Commission relativement à une requête présentée par le locataire concernant l'entretien au même moment que votre Formulaire T6. Si la Commission autorise votre demande, **vous devez payer à temps le montant intégral de votre loyer** jusqu'à ce qu'une décision soit rendue relativement à votre requête. Dans le cas contraire, la Commission peut décider de ne pas faire l'audition de votre cas.

Comment effectuer un paiement à la Commission?

Voici les étapes à suivre **chaque fois** que vous effectuez un paiement à la Commission.

1. Procurez-vous un formulaire de dépôt auprès de la Commission.
 - Rendez-vous au bureau de la Commission le plus proche de chez vous et dites au personnel du guichet d'accueil que vous souhaitez « effectuer un paiement à la Commission, en fiducie ». Ces

employés sont parfois appelés représentants du service à la clientèle ou RSC.

- Donnez au RSC le numéro de votre dossier à la Commission. Il s'agit du numéro qui se trouve dans le coin supérieur droit de l'ordonnance de la Commission ou de l'Avis d'audience et qui se présente comme suit : EAL- 12345-12, TNL-23456-11 ou SOL-34567-13.
 - Le RSC vous remettra un formulaire de dépôt à apporter dans une succursale de la Banque canadienne impériale de commerce (CIBC). Vous devez payer à cette banque. Aucune autre banque n'acceptera ce genre de paiement. L'argent sera déposé dans un type de compte spécial, appelé « compte en fiducie », avec lequel la Commission paiera votre locateur.
2. Apportez le formulaire de dépôt à n'importe quelle succursale de la CIBC et effectuez votre paiement.
- Dites à l'employé(e) de banque que vous souhaitez « effectuer un paiement à la Commission, en fiducie ».
 - Donnez le formulaire de dépôt de la Commission à l'employé(e) de banque, et indiquez le montant que vous souhaitez verser. Elle ou il remplira le formulaire.
 - Lorsque vous aurez effectué votre paiement, l'employé(e) de la banque inscrira la date sur le formulaire, l'estampillera et vous le rendra. Il s'agit de votre preuve de paiement.
3. Retournez le formulaire de dépôt rempli à la Commission.
- Vous **devez** le faire, afin que la Commission ait une preuve que vous avez payé le montant total que la Commission vous a

ordonné de payer. Le formulaire de dépôt ira dans votre dossier de la Commission.

- **Conservez une copie** du formulaire de dépôt dans vos propres dossiers.

PARTIE 2: Si votre locateur ne respecte pas les droits qui vous sont reconnus par la loi

En tant que locataire, la loi vous confère des droits que votre propriétaire se doit de respecter. Vous pouvez présenter une requête à la Commission en vue d'obtenir une mesure de redressement si votre locateur, ou une personne travaillant pour lui se comporte comme suit :

- pénètre chez vous sans votre autorisation ou sans vous en avoir avisé par écrit 24 heures à l'avance;
- change la serrure de votre logement sans vous en donner la clé;
- coupe l'eau, le chauffage ou l'électricité;
- vous empêche sérieusement de jouir de votre logement;
- vous harcèle, vous menace ou fait pression sur vous (pour vous forcer à faire quelque chose);
- ne vous fournit pas les services convenus en matière de soins ou de repas;

- ne respecte pas les procédures d'expulsion (ce que l'on appelle une expulsion illégale);
- ne vous accorde pas 72 heures pour récupérer vos effets personnels après votre expulsion par le shérif.

Pour présenter une requête à la Commission pour l'une de ces raisons, vous devez remplir la formule **Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2** et la lui présenter. Le dépôt de cette requête coûte 50 \$, mais vous pourriez ne pas avoir à les payer si vous obtenez une dispense de paiement des droits. Pour savoir si vous êtes admissible, remplissez une **Demande de dispense de paiement** et remettez-la à la CLI accompagnée de votre requête.

Vous disposez d'autres droits reconnus par la loi. Si vous estimez que votre locateur ne les respecte pas, demandez des conseils juridiques.

Vous pouvez obtenir le formulaire Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2 et les instructions connexes, **Formulaire T2 – Directives**, ainsi que la Demande de prolongation ou de diminution de délai auprès d'un bureau de la Commission ou d'un centre de ServiceOntario. Vous pouvez aussi télécharger gratuitement ces formulaires à partir du site Web de la Commission à www.sjto.gov.on.ca/cli.

Une fois votre demande remplie, remettez-la au personnel d'accueil, au bureau de la Commission ou au centre ServiceOntario. Cela s'appelle « déposer » une requête.

Vous pouvez également le faire en utilisant e-document. Pour de plus amples renseignements sur « **e-document** », consultez le www.sjto.gov.on.ca/cli.

Quand dois-je déposer la Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2?

Pour demander une audience à la Commission, vous devez soumettre une demande **dans l'année** suivant la survenue du problème. Même si le problème a commencé 12 mois plus tôt et qu'il n'est pas résolu, vous pouvez tout de même présenter une requête. S'il a commencé au cours des 12 derniers mois, mais a été résolu, la Commission tiendra uniquement compte du temps précédant sa résolution.

Vous pouvez présenter une requête même si vous avez quitté le logement.

Comment déposer un Formulaire T2?

Avant de commencer, lisez attentivement le Formulaire T2 et les directives T2 : Instructions. Celles-ci vous indiquent comment remplir la Formule T2.

Une fois votre demande remplie, relisez-la minutieusement. Assurez-vous qu'elle est complète et correctement remplie. **Si la Commission y trouve d'importantes erreurs, elle peut la rejeter ou retarder votre audience.**

Si vous éprouvez des difficultés à remplir le Formulaire T2, consultez un avocat ou un auxiliaire juridique avant de le remettre à la Commission. Vous trouverez, à la fin de la présente fiche-conseils, de l'information sur la manière d'obtenir une aide juridique.

Lorsque vous remplirez votre Formulaire T2, assurez-vous d'indiquer les renseignements suivants :

- vos nom et prénom;
- l'adresse postale que devra utiliser la Commission;
- un numéro de téléphone où vous êtes joignable;
- l'adresse de l'endroit sur lequel porte votre demande. Cela est particulièrement important si vous avez déménagé avant de déposer votre Formulaire T2;
- les nom et adresse complets de votre locateur, ainsi que son numéro de téléphone. Le locateur est parfois une entreprise, et il y a parfois plus d'un locateur. L'une des façons de trouver la dénomination sociale et l'adresse de votre locateur est de regarder sur votre bail. Vous pouvez également communiquer avec la société d'évaluation des propriétés municipales ou consulter le service d'archives de votre mairie ou de votre centre municipal.

Vous devez remplir le formulaire intitulé **Liste des parties** et l'ajouter à votre demande

- si plus de deux locataires occupent votre logement et que vous souhaitez les inclure dans votre requête, ou
- s'il y a plus d'un locateur ou que vous souhaitez inclure d'autres personnes dans votre demande, comme le concierge ou une autre personne travaillant pour votre locateur.

Vous pouvez obtenir le formulaire Liste des parties auprès de la Commission, d'un centre ServiceOntario ou sur le site Web de la Commission au www.sjto.gov.on.ca/cli.

Quels motifs dois-je avancer en remplissant la Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2?

À la page 3 de la Formulaire T2, cochez les cases qui décrivent le mieux les problèmes que vous rencontrez avec votre locateur. Exposez votre version des faits dans vos propres mots.

À la page 4, présentez chaque problème de la façon la plus détaillée possible. Pour chacun d'eux, vous devez préciser:

- les faits et la date à laquelle ils se sont produits;
- la personne à l'origine du problème;
- la fréquence du problème;
- les désagréments que vous et votre famille avez subis;
- la personne à laquelle vous avez parlé ou signalé le problème.

Il est important d'inclure le nom de la personne à l'origine du problème et les dates auxquelles celui-ci a eu lieu. Si vous ne vous souvenez pas de la date exacte, essayez de la situer au cours du mois. Par exemple, si votre locateur a changé la serrure de votre porte en novembre, essayez de vous rappeler si cela a eu lieu au début, au milieu ou à la fin du mois.

Votre formulaire T2 doit indiquer chaque problème que vous souhaitez que la Commission examine. Si vous omettez des informations dans votre demande, la Commission ne vous permettra pas de les évoquer au cours de votre audience. Par exemple, si votre demande n'indique pas que le locateur a coupé le chauffage, vous ne pourrez pas en parler à l'audience. Si vous manquez d'espace, utilisez une feuille supplémentaire et joignez-la à votre formulaire.

Dans la mesure du possible, étayez vos allégations par des éléments probants.

Quelles mesures de redressement puis-je demander dans une Requête concernant les droits du locataire – Formulaire T2?

Vous pouvez demander à la Commission d'envisager les mesures de redressement suivantes :

- **Mesure de redressement 1** (diminution du loyer) : si votre locateur vous a expulsé sans suivre les procédures adéquates ou qu'il n'a pas respecté vos droits légaux, la Commission peut lui ordonner de vous rembourser une partie du loyer que vous avez payé alors que vous ne pouviez occuper votre logement.
- **Mesure de redressement 2** (cessation) : la Commission peut ordonner à votre locateur ou au concierge de cesser ce qui est à l'origine de votre requête.
- **Mesure de redressement 3** (paiement d'une amende) : la Commission peut ordonner à votre locateur de payer une amende à la Commission. Celle-ci vise à le décourager d'agir de nouveau de la sorte. L'amende ne peut excéder 25 000 \$. Une amende élevée est très rare.
- **Mesure de redressement 4** (résiliation de la location) : la loi exige habituellement que les locataires avisent le locateur au moins 60 jours avant de mettre fin à leur bail. Toutefois, si vous ne souhaitez pas rester dans votre logement en raison des problèmes que vous connaissez avec votre locateur, vous pouvez demander à la Commission de vous laisser déménager sans donner ce préavis. Si la Commission accepte, votre bail sera « résilié », c'est-à-dire qu'il prendra fin. Si vous avez déjà déménagé

sans donner le préavis approprié, vous pouvez demander à la Commission de mettre fin au bail le jour de votre départ.

- **Mesure de redressement 5** (compensation) : la Commission peut ordonner à votre locateur de payer les réparations ou le remplacement de vos effets personnels s'ils ont été endommagés ou perdus en raison de son comportement. Par exemple, si votre locateur a jeté vos effets personnels après vous avoir expulsé illégalement, vous pouvez lui demander de vous les rembourser. La Commission souhaitera obtenir des preuves des dégâts ou des pertes, de la valeur de vos effets personnels à ce moment-là, et du coût de leur réparation ou de leur remplacement. Dressez une liste des objets endommagés ou perdus, puis établissez une estimation du coût des réparations ou du remplacement. Des reçus sont également utiles.

- **Mesure de redressement 6** (augmentation du loyer) : si vous avez déménagé en raison du comportement de votre locateur et que le loyer de votre nouveau logement est plus élevé, la Commission peut ordonner au locateur de payer la différence entre les deux loyers pendant un an au plus. Vous devez fournir une preuve de votre nouveau loyer.

- **Mesure de redressement 7** (frais de déménagement et d'entreposage) : si vous avez déménagé ou souhaitez le faire en raison du comportement de votre locateur, la Commission peut lui ordonner de payer les frais de déménagement ou d'entreposage de vos effets personnels après votre départ. Si vous n'avez pas déménagé, mais que vous demandez à la Commission de mettre fin à votre bail, obtenez trois estimations des frais d'entreposage à lui remettre.

- **Mesure de redressement 8** (autres frais raisonnables) : si le comportement du locateur vous a occasionné des frais supplémentaires, la Commission peut ordonner au locateur de vous rembourser. Par exemple, si votre locateur vous a enfermé hors de votre logement et que vous avez dû aller dans un motel, vous pouvez demander à ce que le locateur règle le coût de la chambre et des repas. Assurez-vous de conserver les reçus.
- **Mesure de redressement 9** (réintégration) : si le locateur vous a enfermé hors de votre logement, la Commission peut lui ordonner de vous laisser y revenir. Toutefois, elle ne peut l'y contraindre s'il a loué le logement à quelqu'un d'autre.
- **Mesure de redressement 10** (restitution de vos effets personnels) : si le locateur ne vous a pas accordé 72 heures pour récupérer vos effets personnels après vous avoir expulsé, la Commission peut lui ordonner de vous les restituer ou de vous les rembourser.
- **Mesure de redressement 11** (autre) : dans cette section, vous pouvez demander une autre mesure de redressement. Par exemple, si le comportement de votre locateur vous a causé des désagréments ou un stress émotionnel, vous pouvez demander à la Commission à ce qu'il vous dédommage financièrement.

Choisissez les mesures de redressement que vous souhaitez que la Commission prenne en considération. Au moment de l'audience, la Commission n'ordonnera pas des mesures qui ne figurent pas dans votre requête.

À la page 8, cochez la case indiquant que vous êtes le locataire, et signez et datez le formulaire. **Une requête non signée ne sera pas acceptée par la Commission.**

À la page intitulée **Demande d'adaptation ou de services en français**:

- Si vous souhaitez que l'audience se déroule en français, cochez la case indiquant « Services en français ».
- Si vous avez des besoins particuliers, vous pouvez les préciser à la Commission sur cette page. Si vos besoins particuliers concernent des motifs énoncés dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, la Commission doit les accommoder pour vous aider à utiliser ses services. Par exemple, si vous n'êtes pas Canadien et que vous avez des difficultés à parler l'anglais ou le français, ou à les comprendre, vous pouvez demander à la Commission de vous fournir un interprète pour vous aider à participer à votre audience. Aussi, si vous avez un handicap physique ou souffrez d'une maladie mentale susceptible de nuire à l'utilisation des services de la Commission, vous pouvez lui demander une aide particulière.

Que dois-je faire une fois ma requête rempli?

Lorsque vous aurez rempli la Formulaire T2 et joint les documents que vous souhaitez soumettre à la Commission, remettez votre demande au personnel de l'accueil d'un bureau de la Commission ou d'un centre ServiceOntario. Vos documents seront estampillés avec la date à laquelle vous les aurez déposés auprès de la Commission.

Si vous déposez votre Formulaire T2 et les pièces jointes à l'aide d'e-document, imprimez des exemplaires de vos documents complets avant de les soumettre

en ligne. Pour de plus amples renseignements sur e-document, consultez le www.sjto.gov.on.ca/cli.

Que se passe-t-il ensuite?

Une fois votre demande acceptée, la Commission fixera la date de votre audience. **L'avis d'audience** vous indique la date, l'heure et le lieu de l'audience. Dans la plupart des cas, la Commission vous enverra par la poste, à vous, à votre locateur et à toute personne mentionnée dans votre demande, un exemplaire de votre Formulaire T2 et un avis d'audience. Dans certains cas, la Commission peut vous ordonner de déposer ces documents en personne.

Dans un tel cas, la Commission vous remettra une **ordonnance de signifier des documents**. Celle-ci vous indiquera les documents à fournir ainsi que la date avant laquelle les signifier. Déposez-les le plus tôt possible, mais, **au plus tard, à la date** indiquée sur l'ordonnance de signifier des documents. **Si vous ne respectez pas les directives de l'ordonnance, la Commission peut retarder votre audience ou rejeter votre requête.**

Après avoir signifié les documents, remplissez le **Certificat de signification** et remettez-le à la Commission.

PARTIE 3: Après avoir déposé votre requête à l'aide d'un Formulaire T6 ou d'un Formulaire T2

Que faire si je souhaite modifier ma demande APRÈS l'avoir déposée auprès de la Commission?

Il peut arriver que vous souhaitiez apporter des changements à votre requête après l'avoir remise à la Commission. Cela s'appelle « modifier » une requête.

Certains changements sont mineurs, par exemple, corriger un nom mal orthographié. Vous pouvez demander à la Commission d'apporter ces changements au cours de votre audience. Toutefois, d'autres changements sont plus importants et peuvent prêter à confusion pour locateur, par exemple, modifier votre version ou ajouter une mesure de redressement supplémentaire. Si vous souhaitez apporter un changement important, vous devez en faire la demande par écrit à la Commission.

Vous pouvez suivre les étapes suivantes pour modifier n'importe quelle demande:

1. Écrivez un courrier à la Commission lui demandant de modifier votre demande.
 - Dressez-y la liste des changements ou des ajouts que vous souhaitez effectuer, et décrivez-les.
2. Remplissez une nouvelle requête avec les changements.
 - Inscrivez « MODIFIÉE » en haut de la première page de la demande.
 - Indiquez vos changements par un astérisque (*) à côté des changements ou soulignez la nouvelle information.
3. Remettez votre courrier et votre demande modifiée à la Commission.
 - La Commission vous remettra une copie de tous les documents et, éventuellement, un **nouvel** avis d'audience.

4. Remettez un exemplaire de la requête modifiée à votre locateur, et, au besoin, le nouvel avis d'audience. Vous devez également en remettre un exemplaire à toute personne incluse dans votre demande.
5. Remplissez un nouveau certificat de signification et remettez-le à la Commission.
 - Celui-ci lui indiquera la manière et la date à laquelle vous avez remis les nouveaux documents au locateur et à toute autre personne mentionnée dans votre demande.

La Commission **peut refuser** de vous laisser modifier votre demande. Au début de votre audience, vous devrez lui expliquer pourquoi elle devrait consentir à ce que vous apportiez ces changements. La Commission se posera les questions suivantes:

1. Avez-vous demandé les changements dès que vous vous êtes aperçu qu'ils étaient nécessaires?
2. Le fait de modifier votre demande nuira-t-il au locateur?
3. La Commission devra-t-elle changer la date de l'audience pour laisser au locateur le temps de se préparer?
4. Le changement est-il nécessaire et l'avez-vous sollicité de bonne foi?
5. Y a-t-il d'autres éléments à prendre en compte?

Si la Commission rejette votre demande de modification, l'audience aura lieu en tenant compte des documents initiaux.

Que faire si je suis dans une situation urgente qui nécessite une audience immédiate?

Dans certains cas, vous pouvez avoir besoin que la Commission rende une décision le plus rapidement possible.

Par exemple, vous pouvez avoir besoin de présenter votre demande sans attendre si votre locateur:

- a changé les serrures sans vous remettre de jeu de clés;
- vous harcèle, vous menace ou fait pression sur vous;
- pénètre chez vous illégalement;
- entrave la fourniture des services essentiels, tels que le chauffage en hiver ou l'eau courante;
- ne vous permet pas de récupérer vos effets personnels dans les 72 heures suivant votre expulsion par le shérif.

Pour tout autre type d'urgence, consultez un avocat ou un auxiliaire juridique concernant ce que la Commission considèrera comme une « situation urgente ».

Comment dois-je demander à la Commission de réduire le délai?

Vous devez remplir un formulaire intitulé **Demande de prolongation ou de diminution de délai**. Il est offert sur le site Web de la Commission au www.sjto.gov.on.ca/cli, ou venir le chercher à un bureau de la Commission ou un centre ServiceOntario. Déposez cette requête le plus tôt possible même s'il n'y a pas de date limite.

Pour de plus amples renseignements, consultez la fiche-conseils intitulée Que faire si je suis en retard pour le dépôt d'un formulaire auprès de la Commission ou si j'ai besoin d'une audience urgente? La partie 4 vous indique où trouver cette fiche- conseils et où trouver une aide juridique.

À quoi dois-je m'attendre à l'audience?

Avant votre audience, vous devriez réfléchir à ce que vous souhaitez dire et aux éléments probants que vous souhaitez apporter.

Voici quelques dispositions que vous pouvez prendre pour vous préparer :

1. Mettez tous les faits par écrit et précisez la date à laquelle ils se sont produits.
2. Dressez une liste des éléments de preuve que vous voulez présenter.
 - Vous devez apporter **trois (3) exemplaires** de tous les documents que vous voulez utiliser à l'audience : un pour vous, un pour votre locateur et un pour le membre de la Commission qui entendra votre cas.
 - Si votre élément de preuve est une photo qui se trouve dans votre appareil photo, votre téléphone ou votre ordinateur, imprimez-la.
 - S'il s'agit d'un vidéo ou enregistrement sonore sur un CD-ROM, apportez votre propre ordinateur portable ou demandez à l'avance à la Commission de vous en fournir un à l'audience.
3. Dressez une liste des témoins que vous souhaitez faire entendre à l'audience et réfléchissez à ce que vous voulez qu'ils disent.
 - D'habitude, les agents de police, les inspecteurs en bâtiment et autres fonctionnaires doivent être sommés de comparaître à une audience. Pour obtenir de l'information sur la manière d'assigner un témoin, communiquez avec la Commission ou avec la clinique juridique communautaire de votre région.

Comme il s'agit de votre requête, vous exposerez votre version des faits en premier. Ce sera l'occasion de présenter vos preuves à la Commission et de faire entendre vos témoins. Le locateur ou son représentant pourra ensuite vous interroger, ainsi que vos témoins. Cela s'appelle un « contre-interrogatoire ». Le membre de la Commission peut également poser des questions.

Lorsque vous aurez terminé, le locateur, ou son représentant, présentera sa version des faits. Vous pourrez ensuite procéder au contre-interrogatoire du locateur et de ses témoins. Le membre de la Commission peut également vous poser des questions.

Lorsque tout le monde aura fini de présenter ses preuves et que la Commission n'aura plus de questions, vous devrez dire à la Commission ce que vous souhaitez obtenir, et justifier votre requête. Le locateur pourra en faire autant.

La Commission peut rendre une décision immédiatement, ou prendre quelques jours pour se décider. Cela s'appelle « différer une décision ». Dans un cas comme dans l'autre, la Commission vous enverra l'ordonnance définitive à vous et au locateur par courrier.

Je crois que l'ordonnance de la Commission comporte une erreur. Que dois-je faire?

Si vous estimez que l'ordonnance de la Commission comporte une grave erreur, vous pouvez demander la révision de la décision. En d'autres termes, vous pouvez demander à la Commission d'étudier votre dossier de nouveau.

Pour demander une révision, remplissez le formulaire **Demande de révision d'une ordonnance** et remettez-le à la Commission. Vous devez solliciter une

révision dans les **30 jours** suivant la date de la décision. Le dépôt de cette demande coûte 55 \$, mais vous pourriez ne pas avoir à les payer si vous obtenez une dispense de paiement des droits.

Vous ne pouvez demander la révision d'une ordonnance de la Commission qu'une seule fois. Vous devriez, par conséquent, demander conseil à un avocat pour remplir le formulaire. Vous trouverez, à la fin de la présente fiche-conseils, de l'information sur les endroits où obtenir une aide juridique.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour réfuter la décision de la Commission?

Vous avez le droit de faire appel à la Cour divisionnaire si vous estimez qu'il y a une **erreur de droit** dans la décision de la Commission. Pour ce faire, vous disposez de **30 jours** à compter de la date de l'ordonnance de la Commission.

Présenter votre dossier devant la Cour divisionnaire peut être très coûteux. Si vous perdez, vous pourriez avoir à payer les frais juridiques de votre locateur, qui pourraient s'élever à des milliers de dollars.

Obtenez des conseils juridiques avant de demander une audience devant la Cour.

PARTIE 4: Où puis-je obtenir de l'aide ou plus d'informations?

Fiche-conseils pour les locataires

Des fiches-conseils gratuites à l'intention des locataires sont disponibles à l'adresse www.acto.ca. Elles traitent de nombreux problèmes de logement rencontrés par les locataires.

Cliniques juridiques communautaires

En Ontario, les cliniques juridiques offrent des conseils juridiques gratuits aux personnes à faibles revenus. Veuillez communiquer avec votre clinique d'aide juridique communautaire la plus proche pour obtenir de l'aide sur les questions concernant les locateurs et locataires.

Pour trouver la clinique juridique communautaire de votre quartier, rendez-vous sur le site d'Aide juridique Ontario, à l'adresse www.legalaid.on.ca. Cliquez sur « Coordonnées », puis sur « Cliniques d'aide juridique communautaires ». Ou appelez Aide juridique Ontario :

Sans frais	1 800 668-8258
Région de Toronto	416 979-1446
ATS sans frais	1 866 641-8867
ATS, région de Toronto	416 598-8867

Autres sources de renseignements

Vous pouvez obtenir de l'information en ligne à l'intention des locataires au <http://www.yourlegalrights.on.ca/fr> et au <https://stepstojustice.ca./content/francais>.

À Toronto, vous pouvez également appeler la ligne destinée aux locataires, au 416 921-9494, pour obtenir gratuitement des renseignements ou être dirigé vers votre clinique d'aide juridique locale.