

En raison de la pandémie, la Commission de la location immobilière a remplacé les audiences en personne par des audiences virtuelles tenues par le biais de Zoom. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce type d'audiences, veuillez consulter le guide suivant : <https://www.acto.ca/documents/remotehearings/> (en anglais seulement) Jusqu'à nouvel ordre, la référence aux audiences en personne doit être remplacée par les audiences virtuelles.

La Commission modifie la manière dont elle fournit ses services, notamment en ce qui concerne le dépôt d'une demande et la divulgation de preuves. Par conséquent, il est toujours important de lire attentivement les renseignements et de suivre les instructions que la Commission fournit. Des mises à jour figurent également sur le site Web de la Commission à l'adresse : <https://tribunalsontario.ca/cli/>.

Fiche-conseils pour les locataires

Que puis-je faire pour protéger mes droits de la personne devant la Commission de la location immobilière?

Cette fiche-conseils contient des renseignements d'ordre général sur ce que vous pouvez faire pour protéger vos droits de la personne en matière de logement.

Table des matières

Qu'est-ce que la « discrimination »?	2
Qu'est-ce que le « harcèlement »?.....	2
Le Code des droits de la personne de l'Ontario protège-t-il mes droits au logement?.....	3

Mon locateur doit-il s'assurer que j'ai le même accès à un logement que les autres locataires?	5
Que puis-je faire si je pense que mon locateur a violé mes droits de la personne?	6
Si je décide de faire une requête à la Commission, que dois-je faire ensuite?	8
Le locateur a obtenu une ordonnance d'expulsion contre moi et je pense que la décision comporte une erreur. Que dois-je faire?.....	11
Où puis-je obtenir plus d'aide ou plus d'informations?.....	12

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 cette fiche et les autres fiches-conseils à l'intention des locataires, rendez-vous sur <http://www.acto.ca>.

Cette fiche-conseils explique comment le **Code des droits de la personne de l'Ontario** protège votre droit à un traitement égal et à un accès égal à un logement locatif.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario s'applique à certains « **domaines** » protégés comme le logement et les lieux de travail. Il interdit la discrimination fondée sur certains « **motifs** », par exemple, l'âge, la race, le sexe ou une invalidité.

Dans cette fiche-conseils, le terme « Code » fait référence à cette loi.

Qu'est-ce que la « discrimination »?

« Discriminer » contre une personne signifie la traiter différemment ou injustement en raison d'une caractéristique donnée, par exemple, sa religion, son sexe ou peut-être sa source de revenus. **La discrimination ne comprend pas toutes les formes de conduite inéquitable ou de traitement inégal.** Pour être considérée comme une infraction aux droits de la personne, la discrimination doit être fondée sur une caractéristique ou sur un « motif » figurant dans le Code et se produire dans un « domaine » protégé par le Code.

Qu'est-ce que le « harcèlement »?

Le « harcèlement » est une forme de discrimination. Cela signifie dire ou faire quelque chose à quelqu'un, même si vous savez, ou devriez savoir, que votre comportement est importun. Pour être considéré comme une infraction aux droits de la personne, le harcèlement doit inclure des commentaires importuns ou des actions fondées sur un ou plusieurs des « motifs » énumérés dans le Code. Le harcèlement implique généralement un comportement répété, mais un seul incident très grave peut également être considéré comme du harcèlement.

Le Code protège-t-il mes droits au logement?

Oui. Le logement est un « domaine » couvert par le Code.

Cela signifie que vous avez le droit à un traitement égal lors de l'achat, de la vente, de la location ou de l'éviction d'un appartement, d'une maison, d'un appartement en copropriété ou d'un immeuble commercial.

Le Code vous protège contre la discrimination et le harcèlement fondés sur l'un des « motifs » suivants :

- l'âge
- la race, la couleur, l'ascendance

- la citoyenneté
- l'origine ethnique
- le lieu d'origine
- la croyance
- l'invalidité
- le sexe (y compris la grossesse et l'allaitement)
- l'orientation sexuelle
- l'identité de genre ou l'expression de genre
- la situation familiale
- l'état matrimonial (y compris le statut de personne seule)
- l'état d'assistance sociale. Ce motif s'applique au domaine du logement uniquement.

Le Code s'applique aux locateurs, aux personnes qui travaillent pour un locateur, et aux autres locataires à l'endroit où vous vivez ou désirez vivre.

« L'accès égal au logement » signifie plus que simplement fournir l'accès physique en ayant des rampes ou des portes plus larges. Cela signifie également recevoir un traitement juste et équitable lorsque vous louez un endroit où habiter. Par exemple, un locateur **ne peut** refuser de vous louer un appartement parce que

- vous avez des enfants (il s'agirait de discrimination fondée sur l'état familial.)
- vous êtes nouvellement arrivé au Canada (il s'agirait de discrimination fondée sur la nationalité ou sur le lieu d'origine.)
- vous êtes bénéficiaire du programme Ontario au travail ou du POSPH (il s'agirait de discrimination fondée sur la réception de l'assistance publique ou sur une invalidité.)

Le Code vous protège également contre la discrimination dans d'autres « domaines », soit :

- les lieux de travail;
- les contrats;
- les biens, les services et les installations;
- l'appartenance à un syndicat ou à une association occupationnelle et professionnelle.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits que vous confère le Code dans ces autres domaines protégés, vous pouvez consulter en ligne le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario à <https://tribunalsontario.ca/tdpo/> ou le Centre d'assistance juridique des droits de la personne à www.hrlsc.on.ca.

Y a-t-il des exceptions aux règles du Code sur la discrimination dans le logement?

Il existe certaines exceptions aux règles du Code sur la discrimination dans le logement locatif. Le Code **ne s'applique pas** si :

- vous avez un « conflit de personnalité » avec le locateur ou avec un autre locataire qui n'est pas relié à un motif du Code;
- vous partagez une salle de bain ou une cuisine avec le locateur du logement locatif ou la famille du propriétaire. Par exemple, un locateur peut refuser de vous louer en raison de votre sexe ou de votre race si vous devrez partager une cuisine ou une salle de bain avec le locateur ou la famille du locateur.

Mon locateur doit-il s'assurer que j'ai le même accès à un logement que les autres locataires?

Oui. Les locateurs doivent éliminer les obstacles liés au Code qui vous empêcheraient d'avoir un accès égal à un logement. C'est ce que l'on appelle une « **obligation d'accommodement** ». Par exemple, si vous utilisez un fauteuil roulant en raison d'une invalidité physique, votre locateur a l'obligation de s'assurer que vous pouvez entrer dans l'immeuble où vous habitez. Pour assurer l'égalité d'accès, il est possible que votre locateur doive construire une rampe à l'entrée principale du bâtiment ou installer un ouvre-porte automatique.

Il est important de faire une requête « d'accommodement » à votre locateur et d'expliquer les arrangements particuliers dont vous avez besoin. Bien qu'il y ait quelques exceptions, on ne peut pas s'attendre à ce que les locateurs produisent les accommodements particuliers pour vous s'ils ignorent quels sont vos besoins.

Vous n'avez pas besoin de donner les détails de votre incapacité à votre locateur. Il suffit de dire que vous êtes atteint d'une incapacité et d'expliquer quels sont vos besoins. Votre locateur doit maintenir la confidentialité de vos renseignements personnels.

Y a-t-il une limite à ce qu'un locateur doit faire pour satisfaire à mes besoins?

Les locateurs sont censés fournir l'égalité d'accès au logement, même si cela leur cause certaines difficultés. Ainsi, vous pouvez vous attendre d'un locateur

qu'il « accommode » vos besoins jusqu'à un point de « contrainte excessive ». Cela signifie qu'un locateur doit faire des arrangements particuliers pour vous à moins que ces dispositions n'entraînent des difficultés très graves pour lui.

Que puis-je faire si je pense que mon locateur a enfreint mes droits de la personne?

Si votre locateur, ou quelqu'un qui travaille pour ce dernier, se livre à de la discrimination à votre égard ou vous harcèle selon l'un des motifs énumérés dans le Code, vous pouvez vous adresser au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ou à la Commission de la location immobilière.

1. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal ») traite les plaintes de discrimination fondées sur des motifs figurant dans le Code. Il a le pouvoir de tenir des audiences, de prendre des décisions et d'ordonner des mesures correctives

Vous devez déposer votre requête au Tribunal **dans l'année** suivant le jour où la discrimination s'est produite. S'il y a une série d'incidents, vous devez déposer votre requête dans l'année suivant le dernier incident.

Vous trouverez plus de renseignements sur la façon de déposer une requête auprès du Tribunal à <https://tribunalsontario.ca/tdpo/>

2. La Commission de la location immobilière

La Commission de la location immobilière (la « Commission ») est un Tribunal spécial qui gère les conflits entre les locateurs et les locataires. La Commission doit considérer le Code lorsqu'elle rend une décision en matière de logement.

Vous pouvez déposer une requête à la Commission si votre locateur, ou quelqu'un qui travaille pour ce dernier, nuit à l'utilisation ou à la jouissance de l'endroit où vous habitez par :

une discrimination contre vous ou un harcèlement vous visant fondé sur les motifs figurant dans le Code;

OU

un manque d'accommodement à l'égard de vos besoins particuliers associés aux motifs figurant dans le Code.

Vous pouvez également déposer une requête à la Commission si votre locateur, ou quelqu'un qui travaille pour votre locateur, vous harcèle pour une raison qui n'est pas fondée sur un motif figurant dans le Code.

Vous devez faire votre requête au Tribunal **dans l'année suivant le jour où la discrimination s'est produite**. Si le problème a cessé, **vous devez déposer votre requête dans un délai d'un an à partir du moment où il a pris fin**. Vous pouvez déposer une requête même si vous avez déjà quitté le logement locatif. Si le problème est en cours, vous pouvez déposer votre requête à la Commission même si le problème a commencé il y a plus de 12 mois.

Dans la plupart des cas, vous n'êtes autorisé à déposer votre requête qu'à un seul de ces deux endroits. Pour savoir auquel vous devriez vous adresser, obtenez des conseils juridiques auprès du Centre d'assistance juridique en

matière de droits de la personne ou de votre clinique juridique locale. À la fin de cette fiche-conseils, vous trouverez des renseignements sur la façon de communiquer avec le Centre ou avec votre clinique juridique locale.

La Commission de la location immobilière a-t-elle une obligation d'accommodement?

La Commission doit respecter le Code au moment de fournir des services. Cela signifie que la Commission a une « obligation d'accommodement » à l'égard de toute personne ayant des besoins particuliers liés à l'un ou à l'autre des motifs figurant dans le Code. Par exemple, si vous ne provenez pas du Canada et avez du mal à comprendre le français ou l'anglais, vous pouvez demander à la Commission de fournir un interprète pour vous aider. Ou, si vous avez une incapacité qui pourrait nuire à votre utilisation des services de la Commission, vous pouvez faire une [demande d'accommodement à la Commission](#). Vous devez informer la Commission de quel type d'aide vous avez besoin. [Communiquez avec la Commission](#) si vous avez besoin d'aide pour demander un logement.

Si je décide de déposer une requête à la Commission, que dois-je faire ensuite?

Pour faire une requête à la Commission concernant un cas de discrimination ou de harcèlement, vous devez remplir une [Requête concernant les droits du locataire – Formule T2](#) et déposer le formulaire à la Commission.

La Commission a récemment introduit le [Portail de Tribunaux décisionnels Ontario](#) (le « portail »). Il s'agit de l'une des méthodes que vous pouvez utiliser

pour déposer vos documents auprès de la Commission. Si vous déposez votre formulaire T2 et les documents joints par l'entremise du portail, imprimez des copies de vos documents complétés **avant** de les envoyer.

L'utilisation du portail n'est pas la seule façon de déposer vos formulaires. Vous pouvez également les soumettre à la Commission par la poste ou en envoyant votre requête par service de messagerie au bureau de la Commission le plus proche.

Pour obtenir la liste des bureaux de la Commission, consultez le site <https://tribunalsontario.ca/cli/>

Vous pouvez également appeler la CLI au (416) 645-8080 ou au 1 888 332-3234 (numéro sans frais).

Vous pouvez également déposer la formule T2 en personne dans un Centre ServiceOntario. Assurez-vous de communiquer d'abord avec eux pour leur demander s'ils acceptent les formulaires de la Commission.

Vous pouvez utiliser une formule T2 pour demander à la Commission de traiter d'autres problèmes avec votre locateur. Il y a quelques renseignements sur le formulaire, mais vous pourriez avoir besoin d'aide juridique.

Lisez attentivement la formule T2 et les directives T2 avant de commencer, et révissez votre requête à nouveau après l'avoir remplie. Le dépôt de la formule T2 coûte 53 dollars (ou 48 dollars par le biais du portail), mais vous pouvez ne pas avoir à payer si vous pouvez obtenir une [dispense de paiement des droits](#).

Sur la page intitulée [Requête d'accommodement ou Services en français](#), dites à la Commission si vous avez des besoins particuliers liés aux motifs figurant dans le Code. Décrivez les arrangements particuliers dont vous aurez

besoin, par exemple, si vous n'êtes pas du Canada et vous avez du mal à comprendre le français ou l'anglais, vous pourriez avoir besoin d'un interprète pour vous aider à participer à votre audience.

Si vous éprouvez des problèmes à remplir le formulaire, obtenez des conseils juridiques avant de le remettre à la Commission. **La Commission peut rejeter ou retarder votre audience si elle constate de graves erreurs dans votre requête.** À la fin de cette fiche-conseil, vous trouverez des renseignements sur les endroits où vous pouvez obtenir une aide juridique.

Que puis-je faire si mon locateur veut m'expulser en raison d'un motif figurant dans le Code?

Votre locateur ne peut pas vous expulser pour un des motifs figurant dans le Code. Par exemple, votre locateur ne peut pas vous expulser parce que vous êtes enceinte ou bénéficiaire du programme Ontario au travail.

Si votre locateur fait une requête d'expulsion et que vous croyez que la vraie raison est une discrimination fondée sur un motif figurant dans le Code, obtenez immédiatement de l'aide juridique. À la fin de cette fiche-conseil, vous trouverez des renseignements sur les endroits où vous pouvez obtenir une aide juridique.

Que dois-je dire à l'audience d'expulsion?

Il est très important de mettre de l'ordre dans vos idées et de rassembler les éléments de preuve avant l'audience.

- Mettez tous les faits par écrit et précisez la date à laquelle ils se sont produits.
- Dressez une liste des éléments de preuve que vous voulez présenter.
- Dressez une liste de tous les témoins que vous souhaitez entendre à l'audience, et pensez à ce que vous souhaitez leur faire dire.

Assurez-vous d'envoyer toutes vos preuves à votre locateur et à la Commission **au moins 7 jours avant l'audience d'expulsion**. Les éléments de preuve peuvent inclure :

- les requêtes d'accommodement au locateur;
- des photos ou des vidéos;
- une lettre de votre médecin, d'un travailleur social ou d'un agent chargé du cas;
- des lettres, des notes ou des formulaires provenant de votre locateur;
- une liste de témoins.

Habituellement, la police, les inspecteurs en bâtiment et d'autres fonctionnaires ne peuvent pas se rendre à une audience en tant que témoins, sauf s'ils sont « sommés de comparaître ». 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.

La Commission prendra sa décision concernant l'affaire en se fondant sur l'ensemble de la preuve que vous et votre locateur présenterez à l'audience. Si la Commission décide que la véritable raison pour laquelle le locateur veut vous expulser est de la discrimination fondée sur un motif figurant dans le Code, la Commission peut rejeter la requête de votre locateur.

Le locateur a obtenu une ordonnance d'expulsion contre moi et je pense que la décision comporte une erreur. Que dois-je faire?

Si vous pensez qu'il y a eu une erreur grave de la part de la Commission dans sa décision, vous avez la possibilité de soumettre une demande à la Commission pour qu'elle réexamine la décision d'expulsion. En d'autres termes, vous pouvez demander à la Commission d'examiner l'affaire une fois de plus.

Pour demander un examen, remplissez un formulaire de [Demande de révision d'une ordonnance](#) et soumettez-le à la Commission. Vous devez demander une révision dans les **30 jours** suivant la date de la décision. Le dépôt de cette demande coûte 58 \$, mais vous pourriez ne pas avoir à les payer si vous obtenez une [dispense de paiement des droits](#).

Vous n'avez qu'une seule chance pour demander un réexamen de la décision de vous expulser, vous devriez donc obtenir des conseils juridiques avant de remplir le formulaire. À la fin de cette fiche-conseils, vous trouverez des renseignements sur la façon d'obtenir de l'aide juridique.

Y a-t-il autre chose que je peux faire pour contester une décision de la Commission?

Vous avez le droit de faire appel auprès de la Cour divisionnaire si vous croyez qu'il y a une **erreur de droit** dans la décision de la Commission. Vous avez **30 jours** suivant la date de la décision de la Commission pour ce faire.

Porter sa cause devant la Cour divisionnaire peut être très coûteux. Si vous perdez le procès, vous pourriez être condamné à payer les frais juridiques de votre locateur, qui pourraient s'élever à des milliers de dollars. Cela peut représenter des milliers de dollars.

Obtenez des conseils juridiques avant d'aller au Tribunal.

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

Fiches-conseils à l'attention des locataires

Si vous souhaitez faire une requête à la Commission, vous trouverez plus de renseignements dans la fiche-conseils intitulée « *Que puis-je faire si mon locateur néglige l'entretien de mon logement ou s'il ne respecte pas mes garanties juridiques?* ».

Y a-t-il des erreurs dans la décision de vous expulser? Dans l'affirmative, vous trouverez plus de renseignements dans la fiche-conseils intitulée « *Je crois que la décision de la Commission de la location immobilière comporte une erreur. Que dois-je faire?* »

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Si votre situation est liée au Code des droits de la personne de l'Ontario, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) peut vous donner de l'aide juridique pour remplir les requêtes auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et des conseils juridiques sur la façon d'aborder la discrimination dont vous avez été victime.

Vous pouvez communiquer avec le CAJDP à www.hrlsc.on.ca ou composer l'un des numéros suivants :

Sans frais. 1 866 625-5179
Région de Toronto..... 416 597-4900
Sans frais ATS..... 1 866 612-8627
ATS, Région de Toronto..... 416 597-4903

Leurs lignes sont ouvertes les jours suivants : Lundi, mardi, mercredi et vendredi : 9 h à 17 h et jeudi : 14 h à 18 h **Les téléphones sont plus sollicités le jeudi entre 14 h et 16 h.*

Cliniques juridiques communautaires

Partout en Ontario, des cliniques juridiques offrent gratuitement des conseils juridiques aux personnes à faible revenu.

Communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre région pour obtenir de l'aide sur la façon de régler des questions entre locataires et locateurs.

Pour trouver une clinique juridique communautaire dans votre région, consultez le site Web d'Aide juridique Ontario au www.legalaid.on.ca/fr/. Cliquez sur « Coordonnées », puis sur « Cliniques juridiques communautaires ». Vous pouvez également appeler Aide juridique Ontario :

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

Canadian Centre for Housing Rights

Le Canadian Centre for Housing Rights (CCHR) est une organisation qui se consacre à la promotion des droits de la personne et à la lutte contre la discrimination dans le domaine du logement. Si vous avez été victime de discrimination en matière de logement, vous pouvez communiquer avec le CCHR en composant le :

Sans frais. 1 800 263-1139 poste 1

Courriel. cchr@housingrightscanada.com

Vous trouverez de plus amples renseignements sur le CCHR à l'adresse :
www.housingrightscanada.com

Autres sources de renseignements

Vous pouvez trouver des renseignements en ligne à l'intention des locataires à <http://www.yourlegalrights.on.ca/fr> et à <http://stepstojustice.ca/content/francais>.

À Toronto, vous pouvez également appeler la ligne d'aide aux locataires, au 416 921-9494, pour obtenir gratuitement de l'information et pour être aiguillé vers la clinique juridique de votre région.