

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.

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 – Formule T6?.....	4
Comment remplir la Formule T6?.....	4
Dois-je payer le loyer si mon locateur refuse d'entretenir mon logement?	11
Quand dois-je déposer la Requête concernant les droits du locataire – Formule T2?	14
Comment déposer une Formule T2?	15
Que faire si je souhaite modifier ma demande APRÈS l'avoir déposée auprès de la Commission?	22

Que faire si je suis dans une situation urgente qui nécessite une audience immédiate?	24
À quoi dois-je m'attendre à l'audience?	25
Je crois que l'ordonnance de la Commission comporte une erreur. Que dois-je faire?	26
Où puis-je obtenir de l'aide ou plus d'informations?	27

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>.

La loi qui s'applique à la plupart des logements locatifs en Ontario est connue sous le nom de *Loi sur la location à usage d'habitation* (ou « LLUH »). Elle établit les règles que les locataires et les locateurs doivent respecter. 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, vous êtes probablement visé par cette loi.

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, le terme « Commission » désigne la Commission de location immobilière.

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;
- dans un état 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 conserver 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 d'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 – Formule T6](#) et la remettre à la Commission.

Quand devrais-je présenter une Requête présentée par le locataire concernant l'entretien – Formule 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 de 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 la formule T6?

Avant de commencer, lisez attentivement la Formule T6 et les [Instructions T6](#). Les instructions concernant la formule T6 expliquent comment remplir ce formulaire.

Une fois que vous avez rempli votre Formule 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 la Formule T6, vous devriez consulter un avocat ou un auxiliaire juridique avant de la présenter à la Commission. À la fin

de la présente fiche-conseils, vous trouverez des renseignements sur les endroits où vous pouvez obtenir une aide juridique.

Quand vous remplissez la Formule 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 la Formule T6;
- votre courriel;
- le nom légal complet de votre locateur, son adresse et son numéro de téléphone. Dans certains cas, le locateur est une société, ou il y a plusieurs personnes. Une façon de trouver le nom et l'adresse du locateur consiste à regarder sur votre contrat de location. Vous pouvez aussi vous adresser au bureau de la Société d'évaluation foncière des municipalités ou vous rendre au Service de registres à l'hôtel de ville ou au centre municipal local.

Vous devrez remplir une formule [Liste des parties](#) et l'ajouter à votre requête

- s'il y a plus de deux locataires habitant l'endroit que vous louez et que vous souhaitez les inclure à votre requête; ou
- s'il y a plus d'un locateur ou que vous souhaitez inclure d'autres personnes dans votre requête, comme le surintendant ou une autre personne qui travaille pour votre locateur.

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.

Racontez vos faits avec vos propres mots. Décrivez **chaque problème** de la façon la plus détaillée possible.

- Quel est le problème et quand en avez-vous pris connaissance?
- 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 faits se sont produits. 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. Vous devez envoyer vos preuves au locateur et à la Commission au moins sept (7) jours civils avant l'audience. Si vous (et/ou votre propriétaire) choisissez de vous signifier mutuellement des preuves par courriel, la personne ou la partie destinataire doit avoir consenti par écrit à la signification par courriel. La Commission dispose d'une formule [Consentement à la signification par courriel](#) qui peut être utilisée à cette fin. Si vous choisissez de signifier vos preuves en utilisant le portail, le locateur et le locataire doivent tous deux donner leur accord. Utilisez la formule [Consentement à la divulgation de documents par le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario](#).

Voici quelques exemples des différents types de preuves :

- les photographies et les vidéos;
- les lettres, les courriels et les messages textes;
- les factures et les reçus;
- les relevés bancaires;
- les dossiers médicaux;
- le rapport d'un inspecteur en bâtiment;
- les témoins, par exemple la famille, les amis, le travailleur social, l'agent de police, l'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 énoncées dans la Formule 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 des répercussions 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. Des reçus peuvent aussi se révéler utiles.

- **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. Toutefois, 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 de la Formule 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.**

Sur la page intitulée [Demande d'adaptation ou de services en français](#) :

- Cochez la case correspondant à « Services en français » si vous voulez que l'audience se déroule en français.
- Si vous avez des besoins particuliers, précisez à la CLI l'aide dont vous avez besoin. Si vos besoins particuliers concernent des motifs énoncés dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour que vous puissiez utiliser ses services. Par exemple, si vous avez des difficultés à parler ou à comprendre le français ou l'anglais, vous pouvez demander à la Commission de vous fournir un interprète pour que vous puissiez participer à l'audience. Ou encore, si vous souffrez d'une incapacité physique ou mentale susceptible de nuire à l'utilisation des services de la Commission, vous pouvez lui demander une aide spéciale.

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 dépôt. Rappelez-vous que si vous obtenez une [dispense de paiement des droits](#), vous n'aurez pas à payer ces droits.

Indiquez la ou les dates auxquelles vous n'êtes pas disponible pour assister à l'audience. Indiquez par exemple les jours où vous avez un rendez-vous médical ou ceux où vous serez absent.

Que dois-je faire avec ma formule T6 une fois remplie?

Après avoir rempli votre formule T6, vous êtes prêt à la déposer auprès de 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 formule T6 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 soumettre vos formules 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 www.tribunalsontario.ca/cli.

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

Si vous envoyez votre formule T6 par la poste ou par service de messagerie, vous pouvez payer les droits par chèque certifié, mandat, carte Visa ou Mastercard. Les chèques certifiés et les mandats doivent être libellés à l'ordre du ministre des Finances. Si vous déposez votre demande par la poste ou par service de messagerie et que vous payez par carte Visa ou Mastercard, vous devez remplir la formule [Paiement par carte de crédit](#) et la joindre à votre formule T6.

N'indiquez pas les renseignements relatifs à la carte de crédit sur la formule T6 si vous utilisez le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario.

Vous pouvez également déposer votre requête en personne dans un Centre ServiceOntario. Communiquez d'abord avec ses représentants pour leur demander s'ils acceptent les formulaires de la Commission.

La Commission offre une [dispense de paiement des droits](#). Si vous obtenez une dispense, vous n'aurez pas à payer ces droits.

Que se passe-t-il ensuite?

Lorsque votre requête 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. Si vous avez présenté votre formule T6 en utilisant le portail, vous y trouverez votre avis d'audience. Si vous avez présenté votre requête par un autre moyen, la Commission enverra par courrier ou par courriel des copies de votre formule T6 et de l'Avis d'audience à vous ainsi qu'à votre locateur et à toute autre personne mentionnée dans votre requête.

Dans certains cas, la Commission peut plutôt vous ordonner de signifier ces documents. La Commission vous indiquera quels sont les documents que vous devez signifier à votre locateur et à quel moment vous devez les lui fournir. Signifiez les documents dès que possible, mais au plus tard à la date limite. **Si vous ne suivez pas ces instructions, la Commission pourrait reporter l'audience ou rejeter votre requête.**

Après avoir signifié les documents, remplissez le Certificat de signification et envoyez-le 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 une Formule 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](#).

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 être 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 Formule 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 entendre votre cas.

Comment effectuer un paiement à la Commission?

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

- Procurez-vous un formulaire de dépôt auprès de la Commission. Vous devrez [communiquer avec la Commission](#) pour obtenir une copie de ce formulaire de dépôt. Il n'est pas disponible en ligne. Une fois que vous avez le formulaire de dépôt, présentez-le à n'importe quelle 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.
- Dites à l'employé de banque que vous souhaitez « effectuer un paiement à la Commission, en fiducie ».
- Donnez le formulaire de dépôt de la Commission à l'employé de banque, et indiquez le montant que vous souhaitez verser. L'employé remplira le formulaire.
- Lorsque vous aurez effectué votre paiement, l'employé de la banque inscrira la date sur le formulaire, l'estampillera et vous le rendra. Il s'agit de votre preuve de paiement.

1. 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.

Commented [MN1]: Genrys, could you please hyperlink contact information for the Board, here?

Commented [MN2]: I removed this sentence because if the T is filing both the T2 and Request together, they won't have a file number yet.

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 et il ne s'agit pas d'une urgence;
- 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 – Formule T2](#) et la lui présenter.

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

Pour demander une audience à la Commission, vous devez soumettre une demande **dans l'année** suivant la survenue du problème. Si le problème persiste, vous pouvez présenter une requête même si le problème date de plus de 12 mois. 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 n'habitez plus le logement.

Comment remplir la formule T2?

Avant de commencer, lisez attentivement la Formule T2 et les [Instructions T2](#). Les instructions T2 expliquent comment remplir cette formule.

Après avoir rempli votre Formule T2, 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 éprouvez des difficultés à remplir la formule T2, parlez-en à un avocat ou à un travailleur juridique avant de la remettre à la Commission. À la fin de la présente fiche-conseils, vous trouverez des renseignements sur les endroits où vous pouvez obtenir une aide juridique.

Quand vous remplissez la Formule T2, 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 la Formule T2;
- votre courriel;
- le nom légal complet de votre locateur, son adresse et son numéro de téléphone. Dans certains cas, le locateur est une société, ou il y a plusieurs personnes. Une façon de trouver le nom et l'adresse du locateur consiste à regarder sur votre contrat de location. Vous pouvez aussi vous adresser au bureau de la Société d'évaluation foncière des municipalités ou vous rendre au Service de registres à l'hôtel de ville ou au centre municipal local.

Vous devez remplir une formule [Liste des parties](#) et l'ajouter à votre demande :

- s'il y a plus de deux locataires habitant l'endroit que vous louez et que vous souhaitez les inclure à votre requête; ou
- s'il y a plus d'un locateur ou que vous souhaitez inclure d'autres personnes dans votre requête, comme le surintendant ou une autre personne qui travaille pour votre locateur.

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

À la page 3 de la Formule T2, cochez les cases qui décrivent le mieux les problèmes que vous rencontrez avec votre locateur.

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 d'occurrence du problème;
- les désagréments que vous et votre famille avez subis;
- la personne à qui vous avez parlé ou à qui vous avez 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 rappelez pas la date exacte, essayez de préciser la partie du mois où la chose s'est passée. 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 formule T2 doit indiquer chaque problème que vous souhaitez que la Commission examine. Si vous omettez des renseignements dans votre formule T2, la Commission ne vous permettra pas de les évoquer au cours de votre audience. Par exemple, si votre requête n'indique pas que le locateur a coupé le chauffage, vous ne pourrez pas en parler à l'audience.

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. Vous devez envoyer vos preuves au locateur et à la Commission au moins sept (7) jours civils avant l'audience. Si vous (et/ou votre propriétaire) choisissez de vous signifier mutuellement des preuves par courriel, la personne ou la partie destinataire doit avoir consenti par

écrit à la signification par courriel. La Commission dispose d'une formule [Consentement à la signification par courriel](#) qui peut être utilisée à cette fin. Si vous choisissez de signifier vos preuves en utilisant le portail, le locateur et le locataire doivent tous deux donner leur accord. Utilisez la formule [Consentement à la divulgation de documents par le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario](#).

Voici quelques exemples des différents types de preuves :

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

Quelles mesures de redressement puis-je demander dans une Requête concernant les droits des locataires – 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 surintendant 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. 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 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 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. 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. Dressez une liste des objets endommagés ou perdus, puis établissez une estimation du coût des réparations ou de leur remplacement. Des reçus peuvent aussi se révéler 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 empêché d'accéder à votre logement et que vous avez été contraint de dormir dans un motel, vous pouvez demander au locateur de payer la location de la chambre ainsi que les repas pris à l'extérieur. Assurez-vous de conserver tous vos 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, 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 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** :

- Cochez la case correspondant à « Services en français » si vous voulez que l'audience se déroule en français.
- Si vous avez des besoins particuliers, précisez à la CLI l'aide dont vous avez besoin. Si vos besoins particuliers concernent des motifs énoncés dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour que vous puissiez utiliser ses services. Par exemple, si vous avez des difficultés à parler ou à comprendre le français ou l'anglais, vous pouvez demander à la Commission de vous fournir un interprète pour que vous puissiez

participer à l'audience. Ou encore, si vous souffrez d'une incapacité physique ou mentale susceptible de nuire à l'utilisation des services de la Commission, vous pouvez lui demander une aide spéciale.

Que dois-je faire une fois ma requête remplie?

Après avoir rempli la formule T2 et y avoir joint tous les documents dont vous voulez que la Commission tienne compte, vous êtes prêt à la déposer auprès de 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 soumettre vos formules 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 www.tribunalsontario.ca/cli.

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

Si vous envoyez votre requête par la poste ou par messagerie, vous pouvez payer les frais de dossier par chèque certifié, par mandat ou encore par carte Visa ou Mastercard. Les chèques certifiés et les mandats doivent être libellés à l'ordre du ministre des Finances. Si vous déposez votre demande par la poste ou

par service de messagerie et que vous payez par carte Visa ou Mastercard, vous devez remplir la [formule Paiement par carte de crédit](#) et la joindre à votre requête.

Commented [MN3]: Please hyperlink the credit card payment form. thx

N'indiquez pas les renseignements relatifs à la carte de crédit sur le formulaire T2 si vous utilisez le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario.

Vous pouvez également déposer votre requête en personne dans un Centre ServiceOntario. Communiquez d'abord avec ses représentants pour leur demander s'ils acceptent les formulaires de la Commission.

La Commission propose une [dispense de paiement des droits](#). Si vous obtenez une dispense, vous n'aurez pas à payer ces droits.

Commented [MN4]: Please hyperlink to the fee waiver form

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. Si vous avez présenté votre formule T2 en utilisant le portail, vous y trouverez votre avis d'audience. Si vous avez présenté votre requête par un autre moyen, la Commission enverra par courrier ou par courriel des copies de votre formule T2 et de l'Avis d'audience à vous ainsi qu'à votre locateur et à toute autre personne mentionnée dans votre requête.

Dans certains cas, la Commission peut plutôt vous ordonner de signifier ces documents.

La Commission vous indiquera quels sont les documents que vous devez signifier au locateur et la date à laquelle vous devez les lui fournir. Signifiez les documents dès que possible, mais au **plus tard à la date limite**. Si vous ne

suivez pas ces instructions, la Commission pourrait reporter l'audience ou rejeter votre requête.

Après avoir signifié les documents, vous devez remplir le [Certificat de signification](#) et le remettre à la Commission.

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 dérouter votre 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 requête modifiée au locateur.

4. Déposez votre requête modifiée et le Certificat de signification dûment remplis auprès de la Commission. Si la demande de modification oblige la Commission à modifier l'Avis d'audience, vous devez signifier l'Avis d'audience révisé à toutes les autres parties. Vous devrez alors remplir et déposer un Certificat de signification dans les 7 jours suivant la réception de l'Avis révisé. Le Certificat de signification permettra à la Commission de savoir comment et quand vous avez remis les nouveaux documents au locateur et à toute autre personne mentionnée dans votre requête.

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 requête 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 considérera 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 raccourcissement d'un délai](#).

Pour de plus amples renseignements, voir 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?](#)

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

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

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.
3. Dressez une liste de tous les témoins que vous souhaitez entendre à l'audience, et pensez à ce que vous souhaitez leur faire dire. Vous devrez également envoyer cette liste à la Commission et à votre locateur.
 - 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.

Vous devez envoyer vos éléments de preuve à la Commission et à votre locateur au moins sept (7) jours avant l'audience. Si vous choisissez de vous signifier mutuellement des preuves par courriel, la personne ou la partie destinataire doit avoir consenti par écrit à la signification par courriel. La Commission dispose d'une formule [Consentement à la signification par courriel](#) qui peut être utilisée à cette fin. Si vous choisissez de signifier vos preuves en utilisant le portail, le locateur et le locataire doivent tous deux donner leur accord. Utilisez la formule [Consentement à la divulgation de documents par le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario](#).

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. C'est ce qu'on appelle le « 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 poser des questions.

Lorsque tout le monde aura fini de présenter ses preuves et que le membre de 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 peut prendre celle-ci « en délibéré ». 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 la poste.

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

Si vous estimez que l'ordonnance de la Commission contient une **grave erreur**, vous pouvez demander la révision de la décision. Autrement dit, vous pouvez demander à la Commission de réexaminer votre dossier.

Pour demander une révision, remplissez la formule [Demande de révision d'une ordonnance](#) et remettez-la 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 ne disposez que d'une seule chance pour faire une demande de révision d'une ordonnance. Vous auriez donc avantage à obtenir des conseils juridiques à cet égard avant de remplir le formulaire. Vous trouverez, à la fin de la présente fiche-conseils, des renseignements sur la façon d'obtenir de l'aide juridique.

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

Vous avez le droit de faire appel de la décision de la Commission auprès de la Cour divisionnaire si vous estimez que la Commission a commis une **erreur de droit**. Vous disposez de **30 jours** à compter de la date de l'ordonnance 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.

Obtenez des conseils juridiques avant de vous rendre en cour.

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

Fiches-conseils pour les locataires

Si vous avez raté la date limite pour remplir la Motion en annulation d'une ordonnance d'expulsion rendue ex parte – Formule S2, consultez la fiche-conseils « [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?](#) ».

Pour en savoir plus sur les plans de paiement, consultez la fiche-conseils intitulée « [Mon propriétaire veut m'expulser parce que j'ai des arriérés de loyer.](#) »

La décision de la Commission comporte-t-elle des erreurs? Si c'est le cas, vous trouverez plus de renseignements dans la fiche-conseils intitulée « [Je crois que l'ordonnance que j'ai reçue de la Commission de la location immobilière comporte une erreur. Que dois-je faire?](#) Cette fiche et d'autres fiches de renseignements à l'intention des locataires se trouvent en ligne au www.acto.ca.

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

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.

Commission de la location immobilière

<https://tribunalsontario.ca/cli/>
Région de Toronto : 416 645-8080
Sans frais : 1 888 332-3234