

Expulsions numériques

L'expérience de la Commission de la location immobilière en matière
d'audiences en ligne

Un grave enjeu d'accès à la justice

En mars 2020, la Commission de la location immobilière a remplacé les audiences en personne par des audiences en ligne. Au cours de la transition, peu ou pas d'efforts ont été faits pour accommoder les locataires ayant des problèmes de santé mentale, les locataires illettrés ou analphabètes, ou ceux dont l'anglais n'est pas la langue première. Cette situation s'aggrave par le fait que de nombreux ménages ruraux ou isolés et à faibles revenus n'ont pas accès à des services Internet et téléphoniques fiables. En bref, de nombreux locataires n'ont pas accès à la justice. L'annonce récente par les Tribunaux décisionnels Ontario de la poursuite d'une stratégie du « numérique d'abord » après la pandémie suscite de vives inquiétudes.¹

Le fossé numérique

Les ménages à faibles revenus ont un accès réduit aux services Internet. Les données du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) montrent que 98,5 % des ménages du quintile de revenu le plus élevé disposaient d'un abonnement Internet à domicile, contre 69 % des ménages du quintile de revenu le plus faible². On a constaté une différence similaire en ce qui concerne la possession d'un ordinateur à domicile : 95 % des ménages du quintile de revenu le plus élevé disposent d'un ordinateur à domicile, contre seulement 63,4 % des ménages du quintile de revenu le plus faible. Ces disparités sont plus susceptibles d'affecter les locataires, car les ménages locataires ont généralement des revenus plus faibles que les propriétaires. Près de la moitié des ménages locataires de l'Ontario ont un revenu annuel inférieur à 40 000 dollars.

Les normes du CRTC établissent que les connexions Internet doivent permettre l'accès à des vitesses à large bande d'au moins 50 Mo en téléchargement et 10 Mo en téléversement, ainsi que l'accès à des données illimitées. L'accès à Internet à haute vitesse est essentiel pour participer pleinement au travail et aux services en ligne, y compris à l'accès aux audiences numériques. La norme du CRTC est accessible à 87,4 % des Canadiens, à près de 99 % des ménages urbains, mais à seulement 45,6 % des ménages des communautés rurales.³

¹ Voir la section cinq, https://tribunalsontario.ca/documents/TDO/TO_2020.21%20%E2%80%93%202022.23_Business_Plan_FR.html

² Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Rapport de surveillance des communications 2019. <https://crtc.gc.ca/pubs/cmr2019-fr.pdf>. On définit le premier quintile comme le revenu annuel des ménages inférieur à 32 914 dollars, le cinquième quintile comme le revenu annuel des ménages supérieur à 132 809 dollars.

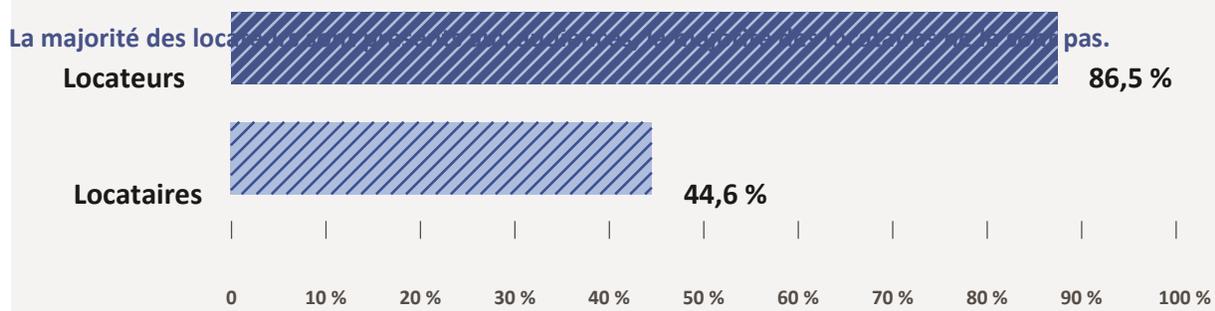
³ L'accès aux services à large bande en milieu rural au Canada : La connectivité, source de dynamisme pour les collectivités. (2014). Fédération canadienne des municipalités

Un rapport récent sur le fossé numérique à Toronto a présenté des résultats similaires⁴. Dans l'ensemble de la ville, 38 % de tous les ménages, 52 % des ménages à faible revenu et 48 % des personnes âgées de 60 ans et plus ont fait état de vitesses de téléchargement inférieures à la cible nationale de 50 Mo fixée par le CRTC. Le coût mensuel du service Internet constitue la raison la plus citée (49 %) par les ménages de Toronto qui n'ont pas accès à Internet à domicile. Trois ménages sur quatre dont les revenus sont inférieurs à 30 000 dollars par an et qui ne disposent pas d'Internet à domicile ont cité que le coût mensuel représentait un obstacle.

Selon l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI),⁵ les ménages à faible revenu ont également un taux de possession de téléphone intelligent plus faible. Quarante-vingt-trois pour cent des ménages du quartile de revenu le plus bas en Ontario en ont un pour leur usage personnel, contre 94 % des ménages du quartile de revenu le plus élevé.⁶ L'ECUI a également observé des différences dans l'utilisation de la technologie, reflétant différents niveaux d'accès et de confort avec les services en ligne. Soixante-quinze pour cent des ménages du quartile de revenu le plus bas font leurs achats en ligne, contre 93 % des ménages du quartile de revenu le plus élevé. De plus, 62,4 % des ménages du quartile de revenu le plus bas utilisent les services publics en ligne, contre 83 % des ménages du quartile de revenu le plus élevé.⁷

Expériences à la Commission de la location immobilière

Des enquêtes sur les audiences numériques ont été menées dans toute la province entre mars et mai 2021.



⁴ Andrey, S., Masoodi, M.J., Malli, N. et Dorkenoo, S. (janvier 2021). Mapping Toronto's Digital Divide. Ryerson Leadership Lab and Brookfield Institute for Innovation + Entrepreneurship. https://brookfieldinstitute.ca/wp-content/uploads/TorontoDigitalDivide_Report_Feb2021.pdf

⁵ Statistique Canada. Tableau 22-10-0113-01 Utilisation de services et de technologies liés à Internet, selon le groupe d'âge et le quartile de revenu du ménage

⁶ Le quartile le plus bas est défini comme celui ayant un revenu annuel du ménage inférieur ou égal à 40 000 dollars, et le quartile le plus élevé comme celui ayant un revenu annuel du ménage supérieur ou égal à 125 000 dollars.

⁷ Statistique Canada. Tableau 22-10-0113-01 Utilisation de services et de technologies liés à Internet, selon le groupe d'âge et le quartile de revenu du ménage

Les locataires étaient présents pour moins de la moitié des audiences observées (44,6 %). En revanche, le locateur ou son représentant était présent pour la majorité des audiences observées (86,5 %). Le fossé numérique en Ontario signifie que de nombreux locataires à faible revenu n'ont pas accès aux technologies

appropriées ni la capacité de les utiliser. Un plus petit pourcentage de locataires assiste aux audiences numériques par rapport à l'époque où les audiences étaient tenues en personne. Ce qui est clair, c'est que l'incapacité d'un locataire à participer à une audience a potentiellement des conséquences graves – la perte de son domicile. Même s'ils ont accès à la technologie, certains locataires ne comprennent pas comment accéder aux audiences virtuelles. Un avocat d'une clinique communautaire a fait part d'une de ses expériences : « Notre client est presque un octogénaire et il subit des traitements contre le cancer. Ses médicaments lui causent des problèmes de mémoire et de compréhension, donc il éprouvait de la difficulté à comprendre et à utiliser la technologie. Il ne comprenait pas comment participer à l'audience, mais il a tout de même essayé de le faire. Malheureusement, il n'a pas compris que le code d'accès dont il avait besoin figurait sur l'avis d'audience. Il était menacé d'expulsion parce qu'il devait un mois de loyer – notre bureau n'avait pas été retenu à l'époque. Après avoir tenté de se joindre à l'audience à multiples reprises, il a appelé la ligne principale de la CLI, il a appelé environ 30 fois, et n'a pas été en mesure d'obtenir une réponse : il était soit en attente ou la ligne se coupait tout bonnement parce que les lignes étaient trop occupées. Il s'est ensuite adressé à notre bureau et nous avons pu déposer une demande de révision au motif qu'il ne pouvait pas raisonnablement participer. »

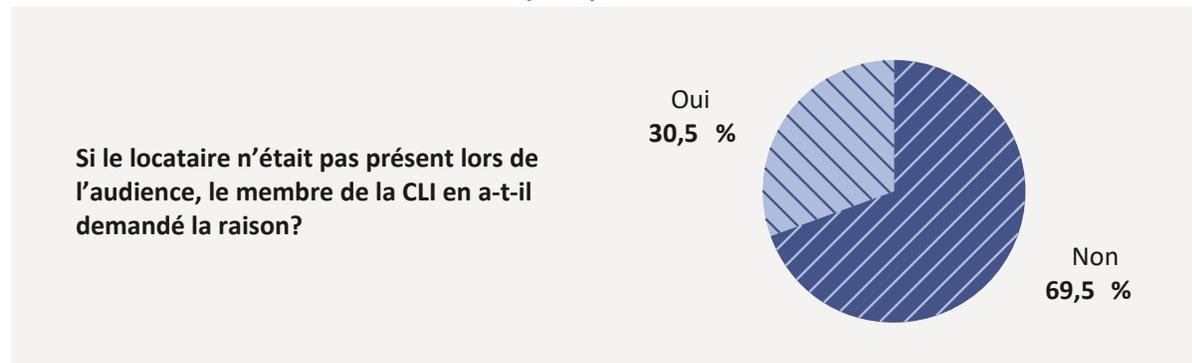
D'autres locataires n'ont pas pu se joindre à l'audience ou l'ont même manquée en raison de contraintes d'accès limité aux téléphones et à Internet. Un avocat de service en droit du logement a donné un exemple : « Une locataire s'est présentée au bloc d'audience et a demandé à parler à l'avocat de service en droit du logement. Cependant, elle a disparu de la salle d'audience virtuelle. Je ne sais pas si elle avait des difficultés techniques ou si elle était en sourdine, mais je n'ai jamais eu l'occasion de lui parler. Après avoir appelé son nom à plusieurs reprises (sans réponse), le membre de la CLI a procédé à l'audience en son absence. »

Un autre avocat de service en droit du logement a raconté que lors d'une audience, le locataire a appelé en utilisant le téléphone de son voisin, car il n'avait plus de téléphone ni d'Internet après les pertes de revenus liées à la pandémie de COVID. Le locataire a proposé un plan de paiement pour les arriérés, mais l'appel a été coupé pendant la discussion. Puisque le locataire n'a pas rappelé, une ordonnance d'expulsion standard a été émise et le locataire a été considéré comme « absent ». Comme l'illustrent ces exemples, les conséquences sont très graves pour les locataires qui se mesurent à des défis technologiques.

Notre client qui est presque un octogénaire et qui subit des traitements contre le cancer. Ses médicaments lui causent des problèmes de mémoire et de compréhension donc il éprouvait de la difficulté à comprendre et à utiliser avoir tenté de se joindre à l'audience à multiples reprises, il a appelé la ligne téléphonique principale de la CLI; il a appelé environ 30 fois, et n'a pas été en mesure d'obtenir une réponse : la technologie. [...] Après il était soit en attente ou la ligne se coupait tout bonnement parce que les lignes étaient trop occupées.

Pour les locataires qui n'ont qu'une expérience limitée des audiences virtuelles, l'ensemble du processus est nouveau et déroutant. Comme l'a expliqué un avocat de service en droit du logement : « Parfois, je dois attendre 15 à 20 minutes pour être admis à une audience. J'en ai malheureusement l'habitude, mais un locataire peut ne pas savoir qu'il doit attendre aussi longtemps; il peut raccrocher, essayer d'appeler la CLI et manquer complètement l'audience. » Les locataires peuvent également être déroutés quant à la nature de l'audience. Un autre avocat a expliqué que la CLI organise plusieurs blocs d'audience, ce qui n'est pas clairement expliqué dans l'avis d'audience. Ainsi, les locataires peuvent s'attendre à une audience individuelle et ne pas se rendre compte qu'il y a plusieurs audiences en même temps. Lorsqu'ils appellent et entendent d'autres procédures, ils peuvent penser qu'ils se sont trompés d'appel et raccrocher.

Les membres de la CLI demandent rarement pourquoi les locataires sont absents des audiences



En cas d'absence des locataires, les membres de la Commission en demandent rarement la raison. La Commission de la location immobilière a été informée que les locataires sont moins nombreux à assister à des audiences en ligne qu'à des audiences en personne. Compte tenu des graves conséquences pour les locataires et des implications pour l'accès à la justice, la CLI doit déterminer les raisons pour lesquelles les locataires ne sont pas présents aux audiences ou disparaissent en cours de route, et leur proposer des solutions de rechange réalisables. Les membres de la CLI devraient poser quelques questions clés lors des audiences : le locataire a-t-il accès à une technologie appropriée? Les locataires ont-ils été informés de la tenue de l'audience? Le locataire a-t-il des problèmes de santé mentale? Est-il analphabète ou incapable de calculer? L'anglais est-il sa première langue? Y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles le locataire pourrait être absent?

La CLI devrait également en faire davantage pour les locataires

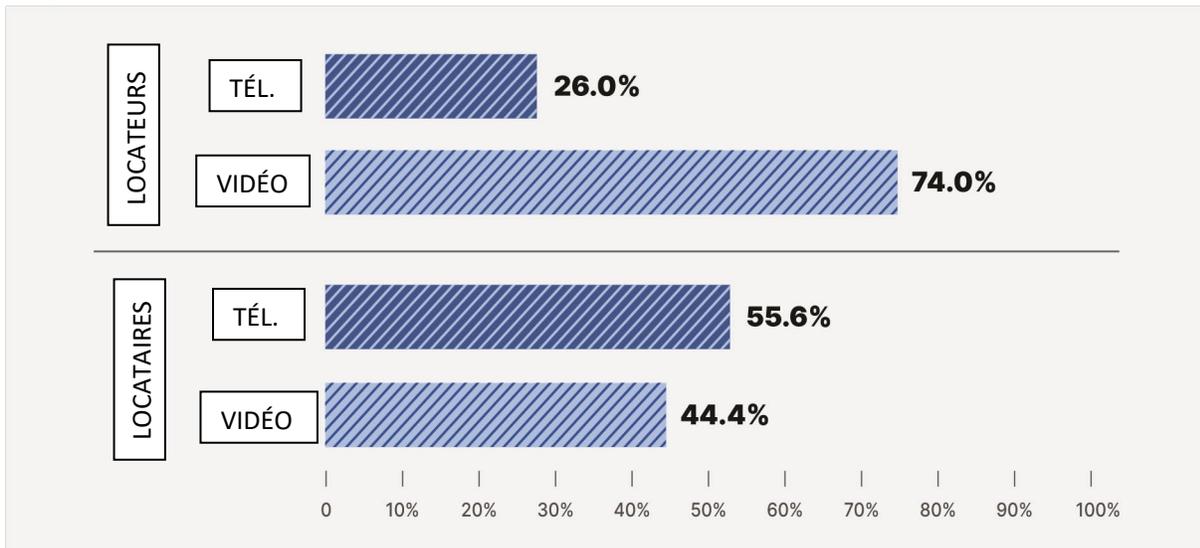
qui se heurtent à des obstacles à la participation. Il vaut la peine de noter que les observations de l'audience ont révélé une absence flagrante de locataires souffrant d'un handicap mental, de locataires analphabètes ou incapables de calculer, et de locataires dont l'anglais n'est pas la langue première. Ces faits contrastent directement avec l'expérience des avocats au service des locataires et des cliniques communautaires en matière d'audiences en personne.

En raison de problèmes technologiques ou d'accès, les locataires souffrant d'un handicap physique ont éprouvé des difficultés particulières à naviguer dans les audiences à distance. Un avocat de service en droit du logement a ainsi fait part d'une expérience avec un locataire sourd pour illustrer les complications auxquelles sont confrontés les locataires handicapés lors des audiences virtuelles : « L'interprète en ASL était sur Teams, mais dans une autre vidéo, et ne pouvait pas voir le locataire

pour lui fournir une interprétation correcte. Finalement, la vidéo a été épinglée, mais le locataire n'a pas pu obtenir de conseils juridiques par le biais de Teams, car nous ne pouvions pas fournir de conseils par téléphone. Le membre de la CLI a pu transférer tout le monde sur Zoom afin que l'avocat de service en droit du logement puisse conseiller le locataire dans une salle de sous-groupe. Le locataire et le locateur ont négocié un accord, mais au moment où les parties s'apprêtaient à donner leur consentement, le quart de l'interprète a pris fin. Heureusement, il a accepté de rester. La situation était délicate. Si le membre de la CLI n'avait pas déplacé l'audience à Zoom et si le locataire n'avait pas eu des défenseurs présents qui pouvaient entendre et comprendre la procédure, cela aurait pu très mal se passer pour ce dernier. »

Un avocat d'une clinique communautaire a fait part d'une autre expérience concernant un client malentendant : « Le membre de la CLI a crié, réprimandé et menacé d'outrage mon client âgé qui est malentendant et dépend d'un téléphone à cadran rotatif, lorsqu'il a involontairement continué à l'interrompre pendant ses annonces alors qu'il avait l'intention de l'informer de sa présence. Le membre n'a pas expliqué patiemment et suffisamment fort ce qui se passait et il a demandé à mon client de mettre son téléphone en sourdine alors que ce dernier ne savait pas ce que c'était et n'avait pas cette fonction puisqu'il utilisait un téléphone à cadran rotatif. »

La majorité des propriétaires participent par vidéo, tandis que la majorité des locataires participent par téléphone.



Des différences importantes ont également été constatées dans le mode de participation aux audiences. Les locataires ont le plus souvent participé par téléphone plutôt que par vidéo; les propriétaires ou leurs représentants ont le plus souvent participé par vidéo. Ce fait pourrait être le résultat d'un accès limité à la technologie par les locataires, qui sont moins susceptibles d'avoir accès à Internet haute vitesse et/ou au matériel nécessaire pour participer à des appels vidéo.

La participation par téléphone lorsque d'autres personnes participent par vidéo présente des inconvénients importants. Les personnes qui participent par vidéo peuvent voir ce qui se passe lors de l'audience virtuelle, y compris les éléments de preuve présentés à l'écran. En revanche, lors d'une participation par téléphone, il n'y a pas d'indices visuels. Il est ainsi très difficile de distinguer

ce qui se passe, y compris si l'on se trouve dans un hall virtuel ou dans une salle d'audience. Lorsque toutes les parties sont filmées, le lien est plus humain.

Les participants au téléphone ne peuvent pas voir le locateur ou le membre de la CLI et ils ne peuvent pas être vus. Ils sont une voix privée de son contexte qui doit se défendre pour conserver son foyer depuis un lieu privé de son contexte.

Un avocat de service en droit du logement a expliqué la difficulté pour les locataires : « Une question récurrente soulevée est l'inégalité pour ceux qui se joignent à un bloc d'audience par téléphone plutôt que par ordinateur. Les personnes qui s'inscrivent par téléphone manque des faits qui ne leur sont par ailleurs pas expliqués par les membres de la CLI. Et sans les repères visuels de Zoom ou de Teams, il est difficile de savoir ce qui se passe réellement. Par exemple, les membres font souvent référence au fait de "nommer de nouveau" les personnes dans le bloc d'audience, ce qui n'est pas facilement compréhensible si l'on ne peut pas voir ce qui se passe. Il n'y a pas d'indicateur visuel pour savoir s'ils sont en sourdine, et les membres de la CLI se mettent souvent en colère contre ceux qui ne sont pas en sourdine ou sont contrariés par ces derniers. Les personnes qui téléphonent ne peuvent pas voir dans quelle salle elles se trouvent : la salle principale, une salle de sous-groupe ou la salle d'audience. Et on ne le souligne pas souvent pour qu'ils le sachent. »

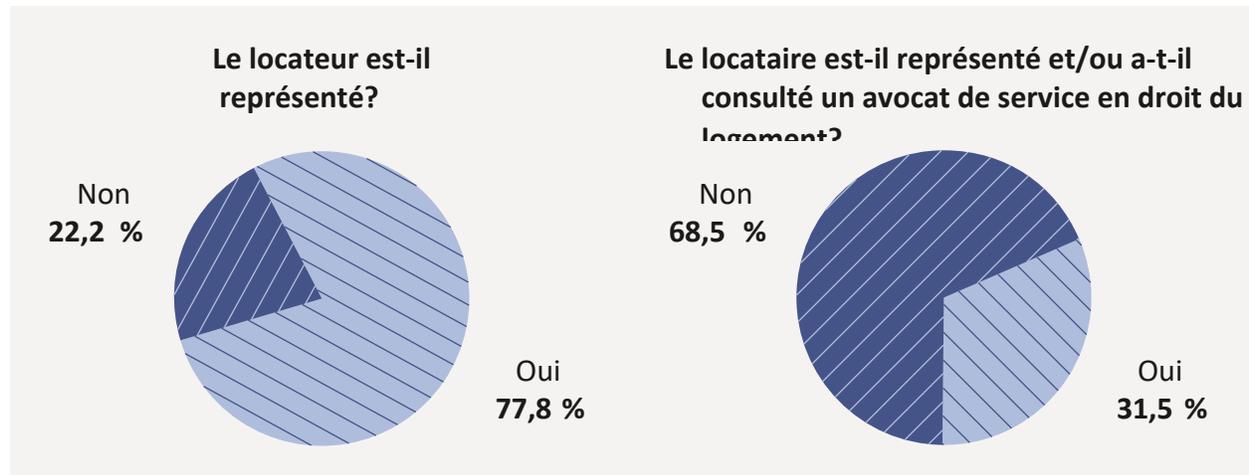
Un travailleur juridique autochtone a fait les observations suivantes : « Les expériences de mes clients avec les audiences vidéo n'ont pas été positives et ont ajouté de nouveaux obstacles à surmonter. De nombreux clients ne disposent pas d'appareils leur permettant d'assister à une audience par vidéo ou ne savent pas comment utiliser l'appareil et naviguer sur Internet. Les clients ont parfois éprouvé des difficultés à se joindre à l'audience par téléphone, à saisir les mots de passe... Parfois un client aura accès à un appareil et à Internet et pourra se rendre lui-même à l'audience par vidéo, mais il maintiendra la vidéo éteinte pendant toute la durée de l'audience. Je n'ai eu que deux clients qui ont comparu par vidéo... Certains locataires ont survécu à des abus sexuels et le fait d'être devant la caméra est un élément déclencheur, ce qui les oblige à participer par téléphone. Les locateurs, leur représentant et leurs témoins comparaissent tous par vidéo. »

Un avocat d'une clinique juridique a fait part d'une expérience où un contact plus humain aurait pu faire la différence : « La locataire participait par téléphone. Le représentant du locateur participait par vidéo. La locataire pensait qu'elle se trouvait dans la salle d'audience. En réalité, elle était dans le hall virtuel. Lorsque son dossier a été appelé par le modérateur, la locataire a commencé à expliquer sa situation. Elle a dit qu'elle devait un loyer parce qu'elle avait perdu son emploi à cause de la COVID. Elle demande si le locateur est prêt à accepter un plan de paiement. Le locateur refuse. La locataire se met à pleurer en disant que c'est sans

La locataire doit le loyer parce qu'elle a perdu son emploi à cause de la COVID. Elle demande si le locateur est prêt à accepter un plan de paiement. Le locateur refuse. La locataire se met à pleurer en disant que c'est sans espoir, qu'elle va perdre son logement et qu'elle ferait mieux de raccrocher. Le modérateur ne répond pas. La locataire raccroche. Le dénouement aurait-il été différent si elle avait été filmée? C'est possible.

espoir, qu'elle va perdre son logement et qu'elle ferait mieux de raccrocher. Le modérateur ne répond pas. La locataire raccroche. Le dénouement aurait-il été différent si elle avait été filmée? C'est possible.

La majorité des propriétaires sont représentés lors de leur audience, mais peu de locataires reçoivent des conseils juridiques ou sont représentés lors de leur audience.



Les locataires bénéficiaient d'une représentation juridique lors de la plupart des audiences observées, le plus souvent par un parajuriste ou un avocat. Même lorsque les locataires ont pu participer aux audiences, ils l'ont fait, dans la majorité des cas, sans bénéficier de conseils ou d'une représentation juridiques. Dans plus de deux tiers des audiences observées, les locataires qui ont participé à l'audience n'étaient pas représentés ou n'avaient pas bénéficié des conseils d'un avocat de service en droit du logement.

Les représentants juridiques connaissent les règles de procédure, la manière de formuler les questions de manière légale et les preuves à présenter. Lorsque les propriétaires sont légalement représentés et que les locataires ne bénéficient d'aucune représentation ou d'aucun conseil, la balance penche en défaveur du locataire non représenté. Et cela se produit dans un contexte où les locataires, en particulier ceux à faible revenu, craignent de devenir sans-abri, de perdre leurs enfants et de perturber leur travail, leur école et leur vie de quartier.

Les avocats au service des locataires ont signalé qu'il était plus difficile de fournir des conseils lors d'audiences virtuelles que lors d'audiences en personne. Un avocat de service en droit du logement a expliqué certaines des difficultés rencontrées pour fournir des conseils juridiques dans un cadre virtuel, notamment le fait que les locataires peuvent être réticents à communiquer publiquement leur numéro de téléphone : « Un locataire a refusé des conseils juridiques par le biais de Teams. J'ai appris plus tard que c'était parce qu'elle ne se sentait pas à l'aise de divulguer son numéro de téléphone au locateur. Obtenir des conseils juridiques par téléphone demande que le locataire fasse preuve de confiance à votre égard. De nombreux locataires vulnérables ne font pas confiance à une voix privée de son contexte. Dans un cadre en personne, ils auraient vu l'espace de bureau confidentiel et compris un peu mieux qu'ils n'avaient pas à divulguer leurs renseignements personnels à un locateur. »

Un autre avocat a donné un exemple des défis techniques posés par les audiences virtuelles : « Le locataire a demandé à obtenir des conseils juridiques. Je ne pouvais pas dire par téléphone, lors d’une audience Teams, si la demande posait ou non des problèmes dans les délais impartis... Si nous avions été en personne, j’aurais pu examiner la demande et donner un avis juridique. »

Les audiences virtuelles impliquent que les locataires doivent non seulement avoir accès à la technologie appropriée, mais aussi disposer d’un espace à partir duquel ils peuvent se rendre à l’audience avec un niveau raisonnable de confidentialité. Un autre avocat de service en droit du logement a fait part d’une situation dans laquelle le locateur et le locataire habitaient dans la même maison; le locataire a demandé l’avis d’un avocat de service, mais a expliqué que le locateur était à l’étage supérieur en ce moment et qu’il pouvait tout entendre. Dans ce cas, le locataire a dû quitter son appartement et se rendre à l’extérieur pour pouvoir bénéficier des conseils de l’avocat de service.

Conclusion

Il ne fait aucun doute que les audiences numériques ont sérieusement compromis l’accès à la justice pour les locataires à faibles revenus. Les locataires ayant des problèmes de santé mentale, dont l’anglais n’est pas la langue première, ou qui sont analphabètes ou incapables de calculer, sont particulièrement absents des procédures. De nombreux locataires à faible revenu ne disposent pas d’un accès adéquat à Internet et au téléphone. À la lumière de cette réalité, il est alarmant de constater que Tribunaux décisionnels Ontario a l’intention de poursuivre une stratégie « numérique d’abord » après la pandémie. Les audiences en personne doivent être la règle par défaut, les audiences numériques étant une option le cas échéant.

Les locataires ont besoin d’un véritable accès à la justice. Il existe peu de conséquences plus dévastatrices que la perte de son domicile.