

a/s Marcos Gomez, avocat salarié  
Algoma Community Legal Clinic  
[marcos.gomez@algo.clcj.ca](mailto:marcos.gomez@algo.clcj.ca)

Le 16 décembre 2022

Sean Weir Mira Gamsa

Président-directeur, Tribunaux décisionnels Directrice des opérations, Tribunaux   
Ontario décisionnels Ontario  
[Sean.Weir@ontario.ca](mailto:Sean.Weir@ontario.ca) [Mira.Gamsa@ontario.ca](mailto:Mira.Gamsa@ontario.ca)

Harry Gousopoulos Lindiwe Bridgewater

Directeur général, Tribunaux décisionnels Registraire, Commission de la

Ontario location immobilière  
[Harry.Gousopoulos@ontario.ca](mailto:Harry.Gousopoulos@ontario.ca) [Lindiwe.Bridgewater@ontario.ca](mailto:Lindiwe.Bridgewater@ontario.ca)

Ian Speers

Président associé, Commission de la   
location immobilière  
[Ian.Speers@ontario.ca](mailto:Ian.Speers@ontario.ca)

*Envoyé* *par* *courriel*.

**Objet :** **Proposition de tenir des audiences en soirée et la fin de semaine à la CLI**

Monsieur Weir, Madame Gamsa, Monsieur Gousopoulos, Madame Bridgewater et Monsieur Speers,

Comme vous le savez, le Comité des cliniques juridiques en matière de logement (CCJML) est un groupe provincial de travailleurs juridiques qui aident les locataires à faible revenu par l’intermédiaire des organismes juridiques communautaires de l’Ontario. Le 10 novembre, nous vous avons fait part de nos préoccupations au sujet des échéances, des demandes urgentes des locataires, des ordonnances provisoires et du portail de Tribunaux décisionnels Ontario.

Dans notre lettre, nous revenons sur nos commentaires précédents sur la proposition d’horaire d’audience en soirée ou en fin de semaine après que des informations supplémentaires aient été fournies par la Commission de la location immobilière (CLI) lors de sa séance de consultation des parties prenantes le 30 novembre. Nous pensons qu’il n’est pas nécessaire d’étendre les audiences aux soirs et aux week-ends et que cette mesure risque de créer des obstacles supplémentaires pour les locataires lors du processus.

Plusieurs facteurs expliquent les retards actuels qui contraignent les parties à attendre sept à douze mois pour que leur demande soit examinée. Il s’agit entre autres de plusieurs années d’audiences à distance uniquement[1](#_page_300_0)[[1]](#footnote-1), de la suppression des services de guichets en personne, de l’exode d’arbitres et d’employés expérimentés de la CLI et de la programmation provinciale des audiences de l’instance qui favorise les grands centres urbains, où le nombre de demandes est plus élevé, au détriment des zones rurales et des petites localités. Il en résulte également un nombre beaucoup plus important de blocs d’audience créés pour tenir compte de ce nouveau calendrier[[2]](#footnote-2).

Les problèmes ont été exacerbés par la décision d’organiser les audiences de la CLI par type de demande. Les demandes multiples concernant la même adresse sont programmées chacune dans leur propre bloc au lieu d’être entendues ensemble. Ce modèle donnait la priorité aux niveaux L1, reléguant les demandes des locataires à plusieurs mois plus tard, au détriment de ces derniers.

Avant la pandémie, le processus était régional, les cas se déroulaient principalement en personne, le personnel aux comptoirs était présent et les demandes de tous types étaient programmées ensemble, à l’exception des blocs L1. Les Ontariens recevaient des services d’arbitrage plus efficaces et plus efficients. En raison des retards existant déjà à l’époque, le Bureau de l’Ombudsman a ouvert une enquête en janvier 2020. Cependant, les délais n’étaient que de sept semaines pour entendre une demande de locateur et de neuf pour les locataires, or, le temps d’attente actuel est de plus de sept mois[[3]](#footnote-3).

Le CCJML recommande à la CLI de reconsidérer le retour des audiences en personne et de la planification régionale. Ainsi, les parties auraient un meilleur accès aux soutiens locaux, les cas seraient entendus plus rapidement et toutes les personnes concernées auraient un meilleur accès à la justice. Nous appuyons fermement la proposition du Centre ontarien de défense des droits des locataires de fixer un calendrier régional plutôt que d’étendre les blocs d’audience aux soirs et aux week-ends. Voici quelques avantages :

a. Prévenir les expulsions en veillant à ce que les locataires puissent entrer en contact avec les services d’aide locaux et les organismes juridiques communautaires qui peuvent les aider à conserver leur logement.

2

b. Réduire les retards et les dépenses de la Commission en regroupant les cas, en facilitant un plus grand nombre de résolutions à l’amiable et en utilisant les blocs d’audience de manière plus efficace.

La CLI devrait privilégier un plan régional de programmation et fournir aux parties prenantes un calendrier pour sa mise en œuvre.

**Commentaires supplémentaires sur la proposition d’audiences en soirée et la fin de semaine**

Si elle décide d’organiser des audiences en soirée et en fin de semaine, la CLI doit prendre en considération les éléments suivants :

1. Audiences sur consentement des parties et pour des questions urgentes de prime abord

Les audiences en soirée et le week-end ne doivent être programmées qu’avec l’accord des parties (à l’exception des requêtes ex-parte) et pour des requêtes qui nécessitent des décisions immédiates, par exemple lorsque l’exécution par le shérif est imminente ou encore pour réintégrer un locataire ou interdire à un locateur de relouer un logement après une expulsion illégale.

Lors de la consultation des parties prenantes, la CLI a proposé que les autorisations et les cas urgents soient programmés dans ces nouveaux blocs. Nous recommandons à l’instance de définir précisément ce qui est considéré comme urgent. Certains pourraient soutenir que les demandes relatives à des actes illégaux devraient être considérées comme des cas urgents, cependant, en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d’habitation*, de tels actes peuvent aller d’une activité criminelle à des allégations selon lesquelles un locataire a installé une antenne parabolique sans l’autorisation du locateur. De même, les demandes relatives à l’atteinte à la sécurité ou au bruit excessif peuvent inclure des allégations allant de questions triviales à des allégations plus sérieuses. Par ailleurs, le comportement présumé du locataire peut être motivé par des considérations sous-jacentes liées aux droits de la personne.

L’éventail des interprétations possibles de la notion d’urgence est beaucoup plus limité dans les demandes déposées par des locataires concernant des expulsions illégales, lorsqu’un locateur refuse de fournir un service essentiel, ou dans les demandes de sursis pour suspendre l’exécution imminente d’une ordonnance d’expulsion ou une demande d’ordonnance provisoire après l’exécution d’une expulsion. Ces types d’audiences pourraient être programmés le soir et le week-end, à condition que le locataire en fasse la demande.

2. La proposition doit être orientée en fonction de l’utilisateur

Il est bien documenté par les locateurs, les locataires et leurs représentants que le passage

aux audiences à distance a créé un [fossé numérique](https://www.acto.ca/production/wp-content/uploads/2022/12/ACTO-Digital-Divide-FINAL-Francais.pdf)[[4]](#footnote-4). Cette situation est plus particulièrement ressentie par les Ontariens ayant un faible revenu, des barrières linguistiques, des problèmes d’alphabétisation et de numératie, un handicap, et vivant dans les communautés rurales et éloignées[[5]](#footnote-5). Les locataires partagent une plus grande partie de ces caractéristiques que la population en général. Il est aussi plus probable que les locataires aient plus d’un emploi et n’aient pas un horaire de travail régulier (9 h à 17 h). Ils ont donc moins de possibilités d’accéder à des programmes après l’école et le week-end pour leurs enfants par rapport aux autres Ontariens.

Fixer une audience le soir ou le week-end sans le consentement des parties peut entraîner une augmentation du nombre de cas où les locataires ne sont pas en mesure de participer parce qu’ils travaillent ou ont des responsabilités parentales, en plus des obstacles existants liés au fossé numérique. Nous demandons à la CLI, avant qu’elle n’adopte un tel modèle, de procéder à une analyse complète des usagers afin de mieux les comprendre et de concevoir des initiatives adaptées à leur situation. Il est essentiel que cette proposition n’entrave pas davantage leur capacité à accéder à la justice. Une enquête comme celle proposée aux utilisateurs du Tribunal de la sécurité sociale pourrait être très utile à cette fin[[6]](#footnote-6).

3. Les parties seraient privées de soutiens et de témoins importants

Les audiences de la CLI en soirée et le week-end auront lieu à des moments où les services de conseil et de représentation juridiques sont moins disponibles pour toutes les parties, ainsi que d’autres services publics dont elles dépendent pour aider à résoudre des enjeux, comme les services de banque de loyer. Les parties auront également moins accès à des témoins experts tels que les inspecteurs des règlements municipaux et d’autres fonctionnaires. Ainsi, la qualité des preuves présentées sera mise à mal. Les locataires auraient également beaucoup moins accès aux services communautaires normalement disponibles pendant les heures d’ouverture habituelles. Ces ressources essentielles comprennent des interprètes, des travailleurs en santé mentale et des travailleurs de proximité qui aident les locataires à faire valoir leurs droits lors d’une audience.

4. Le personnel de la CLI devrait être présent à toutes les audiences

Avant la pandémie, des agents de règlement des différends (ARD) étaient présents dans chaque bloc pour aider les parties à résoudre leurs problèmes le jour de l’audience. Depuis le passage à distance, les ARD ont été limités aux affaires de L1 et les modérateurs n’ont été affectés qu’aux blocs les plus chargés. Par conséquent, la plupart des blocs d’audience ont des arbitres chargés à la fois de statuer sur les différends entre les parties, de fournir une assistance technique et d’accompagner les parties à leur entrée et sortie des salles virtuelles. Cette situation a entraîné des retards et des difficultés supplémentaires pour les parties qui ont du mal à accéder à leur audience.

Toute proposition d’extension à un horaire du soir et du week-end devrait garantir que le personnel de la CLI est disponible pour les parties à chaque audience afin de rétablir les appels interrompus, résoudre les autres problèmes informatiques et faciliter la médiation.

5. L’affectation du personnel accompagnateur de la CLI aux parties pour toutes les audiences

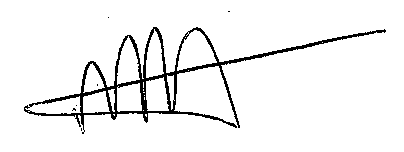
La CLI peut désigner des accompagnateurs pour entrer en contact avec les parties avant l’audience afin de déterminer si elles sont en mesure d’y participer à distance et si un autre format serait plus approprié. Ils informeront également les locataires des services d’un avocat de service en droit du logement et d’autres services communautaires (par exemple, les interprètes) et proposeront des services de médiation avant l’audience.

Ce programme serait similaire au programme d’accompagnateurs du Tribunal de la sécurité sociale[[7]](#footnote-7). Il a révélé que les parties demanderesses qui recevaient « des renseignements et des conseils assortis de délais précis devraient être mieux préparées. Celles qui sont bien préparées devraient pouvoir signaler plus tôt et en plus grand nombre qu’elles sont prêtes pour leur audience. Lorsque ces personnes interagissent avec les membres pour la première fois, les membres devraient voir que la partie est mieux outillée pour défendre ses intérêts. »

Le système des services juridiques communautaires avait plaidé pour un tel programme l’année dernière et nous continuons à penser qu’il améliorerait l’accès à la justice à la CLI.

Comme indiqué ci-dessus, la proposition d’audiences en soirée et le week-end peut conduire à de plus grandes inégalités et n’aura probablement qu’un impact minime sur la réduction des retards. Il ne s’agit donc pas d’une utilisation efficace des ressources de la Commission. L’affectation de ces ressources à l’établissement de calendriers régionaux, au retour des audiences en personne et à la prestation des services de la CLI permettrait de réduire davantage et plus rapidement les retards et d’améliorer considérablement l’accès à la justice pour les locataires.

Je vous remercie d’avance de votre collaboration,

Marcos Gomez

Au nom du Comité des cliniques juridiques en matière de logement

c. L’hon. Doug Downey, Procureur général  
[Doug.Downey@pc.ola.org](mailto:doug.downey@pc.ola.org)

L’hon. Steve Clark

Ministre des Affaires municipales et du Logement  
[minister.mah@ontario.ca](mailto:minister.mah@ontario.ca)

1. <https://www.blogto.com/real-estate-toronto/2022/08/ontario-landlord-tenant-board-state-crisis/>.

   <https://www.iheartradio.ca/newstalk-1010/audio/podcasts/toronto-lawyer-marc-goldgrub-explains-to-moore-in-the-morning-his-claim-that-ontario-s-landlord-and-tenant-board-is-in-a-total-state-of-crisis-1.18403244>

   <https://toronto.ctvnews.ca/landlord-and-tenant-board-s-digital-first-system-harms-vulnerable-renters-advocate-1.5968789>

   <https://www.ottawalawyers.com/blog/attorney-michael-thieles-interviewed-on-ctv-about-the-ltb-backlog/>

   [Mom, daughter face homelessness after buying home and tenant refuses to leave | CBC News](https://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/non-paying-tenant-ottawa-small-landlord-face-homelessness-1.6610660)

   [Ontario’s online rental dispute tribunal ‘frustrating for everyone’: Hamilton legal clinic |](https://www.thespec.com/news/hamilton-region/2021/08/25/landlord-tenant-board-hearings.html) [TheSpec.com](https://www.thespec.com/news/hamilton-region/2021/08/25/landlord-tenant-board-hearings.html)

   <https://www.theglobeandmail.com/real-estate/article-both-tenants-landlords-exasperated-by-delays-at-ontarios-rental/> [↑](#footnote-ref-1)
2. Le Conseil d’administration de district des services sociaux de Thunder Bay souligne ce problème dans son récent [document de position :](https://www.tbdssab.ca/wp-content/uploads/2022/11/RPT-2022-72-CAO-ROMA-2023-Position-Papers.pdf)

   « Lorsque les audiences se déroulaient sur place, l’arbitre en convoquait une à la fois, de sorte que le chevauchement ne posait pas de problème. Cependant, un représentant de l’organisme a récemment eu deux audiences virtuelles réservées simultanément et participait à une audience lorsqu’il a été appelé à l’autre. L’arbitre a marqué son absence à cette convocation ». [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/ontario-landlord-tenant-board-ombudsman-1.5420860> [↑](#footnote-ref-3)
4. *Supra*, note 1. [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.thestar.com/news/gta/2022/11/22/how-the-pandemic-exposed-the-depth-of-the-digital-divide.html> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www1.canada.ca/en/sst/navigator-cppd-gdis.html>. [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://sst-tss.gc.ca/fr/notre-travail-notre-equipe/evaluation-du-service-daccompagnement-pour-appels-relatifs-prestations-dinvalidite-du-regime-pensions-du-canada-rpc-division-generale-section-securite-du-revenu> [↑](#footnote-ref-7)