

Retard de justice administrative, Déni d'équité **Faits et points saillants**

Enquête visant à déterminer si le ministère du Procureur général, Tribunaux décisionnels Ontario et la Commission de la location immobilière prennent des mesures adéquates pour remédier aux retards et aux arriérés de cas à la Commission de la location immobilière.

Enquête de l'Ombudsman

Nombre de recommandations : **61 (liste complète page 105)**

- Recommandations acceptées par le Ministère et Tribunaux décisionnels Ontario
- Investissement du gouvernement de 6,5 millions \$ pour embaucher 40 arbitres et 5 membres du personnel en plus à la Commission.

Total des plaintes reçues à propos de la Commission de la location immobilière

Avant le lancement de l'enquête (de janvier 2018 à décembre 2019) : **471**

Après le lancement de l'enquête (de janvier 2020 à avril 2023) : **4 345**

Pourcentage des plaintes reçues de propriétaires : **84 %**

Pourcentage des plaintes reçues de locataires : **12 %**

(Les 4 % restants provenaient de parties prenantes comme des groupes d'intérêt et des député(e)s provinciaux(ales))

Commission de la location immobilière

Requêtes reçues par année : **80 000**

Arriérés en 2020 : **20 000**

Arriérés actuellement : Plus de **38 000**

Effectif des arbitres :

Avant l'enquête : **40** à temps plein, **10** à temps partiel

Janvier 2023 : **35** à temps plein, **43** à temps partiel (9 en nominations simultanées dans d'autres tribunaux)

Étapes du recrutement et de la nomination des membres : **122 (par. 70)**

Délai d'approbation des nominations : **3 à 5 mois (par. 71)**

Normes de service et délais moyens :

- Saisie des requêtes dans le système : La norme était de **3 jours**; la réalité en 2022 était de **3 mois (par. 125)**
- Programmation des audiences pour les expulsions et les recouvrements de loyers : La norme était de **25 jours**; la réalité en novembre 2021 était de **66,5 jours (par. 135)**
- Délai moyen de programmation des requêtes de propriétaires : **6-9 mois** en mars 2023 **(par. 138)**
- Délai moyen de programmation des requêtes de locataires : Jusqu'à **2 ans (par. 138)**
- Émission d'ordonnances d'expulsion pour défaut de paiement : La norme était de **4 jours** après l'audience; la réalité était de **20 jours** en 2021 **(par. 235)**
- Pour la plupart des autres ordonnances : La norme était de **10 jours**; la réalité était de **32 jours (par. 235)**
- Instances en français : Les délais devraient être équivalents à ceux en anglais; il y a des retards lorsque des arbitres francophones ne sont pas disponibles, et les formulaires identifient uniquement les requérant(e)s qui ont besoin de services en français, sans faire référence aux parties intimées **(pars. 285-305)**

Domaines à améliorer, identifiés par l'Ombudsman :

- Recrutement et nomination des membres
- Examen des requêtes
- Mise au rôle des audiences et tri des cas
- Gestion des ajournements
- Identification et traitement des cas urgents
- Suivi de l'expiration des mandats des membres
- Émission des ordonnances
- Suivi des ordonnances et des médiations en suspens
- Identification et traitement des cas nécessitant des services en français

Pris au piège de la file d'attente : Quelques-unes des histoires

Un couple vivant avec une pension d'invalidité a demandé une indemnisation à son propriétaire en mars 2020 pour des dégâts causés à ses biens par de l'eau. Le couple n'a obtenu une audience qu'en décembre 2021. **(Par. 36)**

Une locataire qui avait des problèmes de santé en raison du harcèlement infligé par son propriétaire et du manque d'entretien de son logement a demandé une audience en décembre 2020. Elle a déménagé en mai 2021. Son audience a été programmée pour janvier 2022, puis reportée à avril 2022. **(Par. 37)**

La requête urgente présentée par un propriétaire en septembre 2020 pour expulser un locataire qui avait tenté de couper la gorge d'une autre locataire a été entendue un mois plus tard, mais il a fallu attendre deux mois de plus pour que l'ordonnance soit émise. **(Par. 38)**

Une locataire qui s'était plainte de harcèlement criminel de la part de son propriétaire en septembre 2020 s'est vu refuser une audience accélérée. L'audience a été programmée pour novembre 2021, puis elle a été reportée à février 2022. **(Par. 39)**

En décembre 2019, un propriétaire âgé de 74 ans a demandé l'expulsion d'une locataire qui l'avait agressé et avait endommagé sa propriété; une ordonnance n'a été émise qu'en janvier 2021. **(Par. 41)**

En décembre 2019, un propriétaire a demandé l'expulsion d'un locataire pour non-paiement de son loyer. L'audience a été retardée durant la pandémie; une ordonnance n'a été émise qu'en mars 2022, alors que le total des loyers impayés s'élevait à 36 000 \$. **(Par. 43)**

Une femme âgée de 78 ans, qui avait besoin des revenus d'un logement locatif afin de payer une personne de soutien pour son mari âgé de 90 ans, a demandé l'expulsion d'un locataire violent et mauvais payeur en mars 2020. Après avoir attendu plus de six mois une réponse de la Commission, cette femme est devenue dépressive et suicidaire. **(Par. 44)**

En 2018, un homme a acheté une maison alors occupée par un locataire qui ne payait jamais son loyer. En 2022, cet homme vivait dans une caravane non équipée et utilisait des refuges pour sans-abri, en attendant que la Commission traite sa requête d'expulsion. **(Par. 45)**

Un propriétaire, dont les deux locataires n'avaient pas payé leur loyer depuis plusieurs mois et avaient endommagé sa propriété, vivait dans sa voiture en attendant que la Commission traite ses requêtes en octobre 2022. **(Par. 46)**

Une femme qui louait la moitié supérieure de sa maison et vivait au sous-sol a demandé l'expulsion des locataires en décembre 2021, car elle se mourait d'un cancer. En mars 2022, elle a été informée qu'elle devait recommencer tout le processus à cause d'une erreur dans sa requête, mais elle est morte deux mois plus tard. **(Par. 128)**

Deux locataires vivant d'une pension d'invalidité, tous deux aveugles au sens de la loi, qui ont habité pendant des années dans un appartement insalubre et infesté de vermine, ont demandé une audience accélérée en novembre 2020. Leur demande a été rejetée et la Commission leur a fait savoir qu'ils n'avaient pas rempli le bon formulaire. Ces deux locataires ont déménagé avant que l'affaire ne soit finalement entendue en juin 2021. **(Par. 157-160)**

Une femme qui était souffrante a bénéficié d'une audience accélérée pour expulser un locataire, afin de pouvoir installer son aide-soignante dans son logement au sous-sol. L'audience s'est tenue dans les cinq mois, mais l'ordonnance n'a été émise que trois mois plus tard. **(Par. 172)**

En août 2022, la mère célibataire d'un enfant autiste s'est vu refuser une audience accélérée pour expulser les locataires qui refusaient de payer leur loyer ou de lui permettre d'inspecter sa propriété. Cette femme était endettée, sans emploi, et risquait elle-même l'expulsion. L'affaire a été programmée pour décembre 2022, puis retardée à nouveau parce qu'une audience en français avait été demandée, alors que l'arbitre était bilingue. **(Par. 173-175)**

Un propriétaire dont les locataires ne payaient pas leur loyer et étaient soupçonnés d'activités violentes et criminelles a demandé une audience urgente en octobre 2020. Sa demande a été acceptée, mais l'affaire n'a été entendue qu'en juillet 2021. **(Par. 182-184)**

Un propriétaire a demandé une audience accélérée en mars 2020 pour résilier une location afin de pouvoir utiliser lui-même le logement pour se remettre d'une intervention chirurgicale en octobre 2022. Sa demande a été acceptée en juillet 2022, mais l'audience n'a eu lieu qu'en décembre 2022, deux mois après son intervention chirurgicale. **(Par. 185-186)**

En septembre 2020, une propriétaire a déposé une requête pour expulser un locataire qui avait endommagé ses biens et lui devait 11 000 \$ de loyer. Elle n'est pas parvenue à se connecter à l'audience en ligne en février 2021 et n'a pas réussi à joindre la Commission. Quand l'affaire a été entendue de nouveau en juillet 2021, le total du loyer impayé avait plus que doublé. **(Par. 219)**

Une femme a attendu 10 mois pour une audience en ligne en octobre 2022, mais elle a eu du mal à se connecter alors et l'affaire a été rejetée. L'audience n'a toujours pas été reprogrammée. **(Par. 220)**

Une propriétaire qui était menacée par ses locataires a demandé une ordonnance accélérée d'expulsion en août 2021. L'audience a eu lieu en novembre 2021, mais la Commission a perdu trace du dossier et l'a classé comme « clos ». L'ordonnance n'a été émise qu'en juin 2022. **(Par. 230)**

Un propriétaire qui avait déposé une requête en juin 2019 pour résilier une location afin que sa fille puisse utiliser le logement locatif a été informé en février 2020 que l'affaire devrait être reprise tout au début parce que le membre désigné avait quitté la Commission. L'audience n'a eu lieu qu'en février 2021. **(Par. 266)**

Un locataire a demandé une réduction de loyer en octobre 2019. L'audience a été reportée jusqu'en octobre 2021 en raison de la pandémie, mais elle n'a eu lieu qu'en janvier 2022, car l'arbitre nommé à l'origine avait démissionné.

(Par. 268)

Le traitement de la requête d'expulsion d'un locataire présentée par le propriétaire en février 2021, pour non-paiement de loyer, a été retardé à deux reprises, car les membres désignés pour ce dossier avaient quitté la Commission. En août 2022, l'arriéré de loyer s'élevait à plus de 19 000 \$; en janvier 2023, le propriétaire attendait toujours une ordonnance. **(Par. 269)**

Un propriétaire a obtenu une audience accélérée en mars 2021 pour résilier une location en raison d'actes illégaux, mais le membre affecté à ce dossier a quitté la Commission sans émettre d'ordonnance; l'affaire n'a été entendue de nouveau qu'en octobre 2021, alors que le locataire avait déménagé. **(Par. 272)**

Les requêtes d'une locataire et d'un propriétaire ont été entendues ensemble; l'arbitre a émis une ordonnance dans l'affaire du propriétaire en novembre 2021, mais pas dans l'affaire de la locataire. Celle-ci a appris en avril 2022 que le membre avait quitté la Commission et qu'une nouvelle audience était programmée pour novembre 2022. **(Par. 273)**

Un couple de jeunes mariés espérait emménager dans une maison qu'ils avaient achetée aux grands-parents du mari. En juin 2021, le couple a déposé une requête pour expulser les locataires qui occupaient cette maison et une audience a eu lieu en novembre 2021, mais le couple est resté sans nouvelles de la Commission jusqu'en juin 2022, quand il a appris que le membre désigné avait quitté la Commission et qu'une nouvelle audience devrait être programmée. **(Par. 274)**