



## Comprendre le processus d'audience



La Direction encourage les locateurs et les locataires à essayer de régler les conflits sans un ordre juridique. Lorsque cela n'est pas possible, la Direction peut tenir une audience pour trancher la question. Le locataire ou le locateur peut présenter une demande d'audience à la Direction. Après l'audience, le préposé d'audience rend un ordre ayant force obligatoire.

La Direction tient des audiences sur les sujets suivants :

- les demandes d'*ordre de reprise de possession*, pour décider si un locataire doit quitter une unité de location;
- les demandes d'indemnisation, pour décider si un locateur ou un locataire doit verser un montant à l'autre partie;
- les décisions relatives à des questions ou à des problèmes particuliers.

La Direction a aussi compétence de tenir des audiences dans les cas suivants :

- les ententes conclues en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et de la *Loi sur les baux viagers*;
- certains articles de la *Loi sur les condominiums* et de la *Loi sur les coopératives*, particulièrement les décisions concernant le déménagement d'un locataire louant une partie privative à titre d'unité locative ou d'un membre d'une coopérative.

La Direction n'est pas autorisée à tenir des audiences en ce qui concerne :

- les conventions hypothécaires;
- les ententes en matière d'occupation indiquées dans une convention de séparation conjugale;
- les baux commerciaux;

- les conventions de location avec option d'achat, sauf en ce qui concerne la partie sur la convention de location proprement dite;
- les unités locatives partagées.

### Audiences pour résilier une location

Pour résilier une location, le locateur doit d'abord en aviser par écrit le locataire, au moyen d'un formulaire type de la Direction. L'avis indique aux locataires lorsqu'ils doivent déménager et pourquoi. Si les locataires ne quittent pas les lieux après en avoir été avisés, le locateur peut demander un *ordre de reprise de possession*, et la Direction tient une audience à ce sujet. Un *ordre de reprise de possession* donne au locateur l'autorité de mettre l'avis écrit à exécution. Parfois, les locateurs demandent un *ordre de reprise de possession* avant de remettre aux locataires l'avis écrit de quitter les lieux. Ils peuvent alors remettre cet avis au locataire en même temps que l'*Avis d'audience*.

### Indemnisation après l'audience

Si un locateur ou un locataire enfreint une convention de location ou la *Loi sur la location à usage d'habitation*, il peut causer une perte financière à l'autre partie. Si cela arrive, cette dernière peut déposer une plainte contre celui qui lui a fait subir cette perte. Si le demandeur prouve sa cause, la Direction peut lui accorder une indemnité.

Voici quelques raisons courantes d'accorder une indemnité à un locateur :

- les loyers non réglés, les frais de paiement tardif et les frais de chèque sans provision;
- les dommages à l'unité locative;
- les frais de nettoyage d'une unité locative après le déménagement du locataire;
- les factures de services publics non réglées;
- la perte de revenu de location et les frais de publicité et d'entreposage lorsqu'un locataire abandonne une unité locative.

Voici quelques raisons courantes d'accorder une indemnité à un locataire :

- les trop-payés de loyer;

Suite à la page 2

Pour vous abonner à Portes ouvertes, nous soumettre vos commentaires ou obtenir de plus amples renseignements, composez le 945-2476 de Winnipeg ou, sans frais, le 1-800-782-8403, ou visitez le site Web [www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb)

---

## Comprendre le processus d'audience *suite*

- les biens personnels perdus ou endommagés pendant la location;
- les frais de déménagement;
- les indemnités accordées pour un délai déraisonnable de réparation.

La Direction **n'accorde pas d'indemnité pour les souffrances ou les douleurs, les salaires perdus, les prêts non payés ni les contrats d'emploi** non inclus dans la convention de location.

### Date de l'audience

Une personne qui désire une audience doit remplir la formule type de Réclamation de la Direction ou une *Demande d'ordre de reprise de possession*, et la remettre à la Direction. On peut se procurer les formulaires dans n'importe quel bureau de la Direction de la location à usage d'habitation, par télécopieur, par courrier ou en personne.

Une fois que la Direction a reçu le formulaire et les droits exigés, une audience sera fixée. La Direction rédigera un *Avis d'audience* et en fera des copies pour le locateur et tous les locataires qui y sont nommés.

La personne qui demande la tenue de l'audience s'appelle le demandeur. Celui-ci doit signifier l'*Avis d'audience* aux autres parties (les intimés). L'intimé est une ou plusieurs personnes, ou une société, contre qui le demandeur fait la réclamation ou à qui le demandeur demande de quitter l'unité de location.

### Signification de l'intimé

Les demandeurs doivent donner aux intimés une copie de la réclamation ou de la demande, et l'*Avis d'audience*. Ils doivent donner ces documents au moins cinq jours avant l'audience. Pour signifier correctement ces documents, les demandeurs doivent :

- les remettre en mains propres aux intimés;
- les remettre en mains propres à un adulte au domicile des intimés;
- les envoyer aux intimés par courrier recommandé et vérifier s'ils sont bien reçus.

Les demandeurs doivent faire des tentatives raisonnables de remettre les documents aux intimés au moins cinq jours avant la date de l'audience. La Direction considère que les tentatives sont raisonnables si les demandeurs essaient de remettre les documents au moins à trois moments de la journée.

Si les demandeurs ne peuvent toujours pas signifier l'avis aux intimés, ils peuvent demander une signification substitutive à la Direction. Les demandeurs indiquent à la Direction la manière dont ils ont essayé de signifier les documents aux intimés et celle-ci leur suggère comment ils peuvent le faire avec succès. Pour demander une signification substitutive, les demandeurs doivent remplir une demande et payer des frais à cet effet. S'ils sont approuvés, la Direction leur remettra une confirmation écrite de l'approbation.

### À quoi pouvez-vous vous attendre au cours de l'audience?

Les parties ont tout intérêt à se présenter à l'audience de la Direction à l'heure fixée. Si vous ne vous présentez pas, le préposé d'audience

tiendra probablement celle-ci sans vous. Cela veut dire que vous n'aurez pas la chance de faire connaître votre point de vue. Si vous ne pouvez pas assister à l'audience, vous pouvez préparer une soumission écrite. Veuillez y inclure les preuves et les renseignements en votre possession et envoyer le tout à la Direction au plus tard à midi, la veille de l'audience. Demandez à la Direction d'en tenir compte au cours de l'audience.

Un *Avis d'audience* comprendra toujours soit le nom d'un médiateur de la Direction soit un formulaire intitulé *Offre de règlement*. Si un médiateur est nommé, les parties peuvent l'appeler et lui dire la manière dont elles souhaitent régler leur conflit. Elles peuvent aussi utiliser un formulaire de la Direction pour leur communiquer leur souhait par écrit, puis l'envoyer à la Direction.

Quelle que soit la méthode choisie, les renseignements seront communiqués à un médiateur. Le médiateur est une personne impartiale qui essaie d'aider les parties à s'entendre. Si les parties arrivent à le faire, le médiateur en prend note et annule l'audience.

Si l'une des parties ne respecte pas les termes de l'entente, la Direction émet un ordre obligeant les parties à les respecter. L'ordre est définitif et ne peut faire l'objet d'un appel.

### Préparation de l'audience

Avant l'audience, vous devez :

- examiner en détail la réclamation ou la demande;
- prendre en compte les renseignements et les preuves dont vous pourriez avoir besoin pour prouver votre version des faits;
- préparer les preuves se rapportant à la revendication ou à la demande;
- faire trois copies – une pour chacune des parties et une pour le préposé d'audience; apporter les versions originales de tous vos documents, si possible; il se peut que le préposé d'audience veuille examiner les originaux.
- Les preuves peuvent comprendre les documents suivants : les conventions de location, les registres de loyer, les reçus de loyer, les rapports d'état des unités locatives, les photographies, les factures, les devis, les rapports des services de police ou d'hôpitaux, ou les factures de services publics. Normalement, le préposé d'audience ne tiendra pas compte des preuves présentées **après** l'audience. Veillez à apporter tous les documents qui vous semble pertinents à l'audience.
- Les audiences de la Direction sont ouvertes au public. Vous pouvez assister à une autre audience avant de vous rendre à celle qui vous concerne. Cela peut vous aider à vous préparer. Vous pouvez appeler la Direction et lui demander les dates et les heures des audiences à venir.

### Témoins et avocats

Si un locataire ou un locateur désire que le préposé d'audience soit tenu au courant de faits dont une autre personne a été le témoin, il vaut mieux que celle-ci assiste à l'audience. Une déclaration signée et écrite d'un témoin est également acceptable à l'audience, mais le préposé d'audience préfère examiner des preuves directes.

Les audiences de la Direction n'ont pas de caractère officiel, et la plupart des personnes se représentent elles-mêmes. Le préposé

## Comprendre le processus d'audience *suite*

d'audience répond à toutes vos questions sur le processus d'audience. Il doit aussi veiller à ce que les deux parties soient traitées équitablement et qu'elles aient une chance égale de faire connaître leur version des faits.

### Processus d'audience :

#### À votre arrivée :

- Le médiateur vous accueillera et vous demandera de vous présenter.
- Si vous êtes le demandeur, le médiateur vous demandera de lui fournir votre *Déclaration de signification*. Il s'agit d'un document dans lequel vous déclarez sous serment, par écrit, que vous avez signifié l'*Avis d'audience* aux intimés.

#### Sélection

- Un agent de sélection est un préposé d'audience qui examine la liste des audiences et qui attribue celles-ci aux médiateurs ou aux autres préposés d'audience. L'agent de sélection commence par vérifier les parties qui sont présentes.
- Si le locateur et le locataire sont tous les deux présents, l'agent de sélection leur demande s'ils aimeraient en arriver à un accord. Si les deux parties sont d'accord, un médiateur les emmène dans une autre salle où ils peuvent se parler en privé. Sinon, ils restent dans la salle d'audience jusqu'à ce que le préposé d'audience désigné les emmène dans une salle d'audience.
- Si les parties essaient de se mettre d'accord et qu'elles n'y arrivent pas, le locataire et le locateur retourneront dans la salle de sélection. La Direction procèdera à leur audience comme elle l'avait d'abord prévu.
- Si une seule partie se présente à l'audience, celle-ci se poursuivra. Le préposé d'audience n'entendra qu'une partie directement et tiendra compte de tous les renseignements écrits que la Direction aura déjà reçus de l'autre partie. C'est ce qu'on entend par une audience par défaut.

#### L'audience

- Le préposé d'audience demandera aux personnes présentes de lui donner leur nom et si possible leur adresse. Le préposé demande aux témoins de quitter la salle d'audience et d'attendre à la réception jusqu'à ce qu'ils soient appelés à témoigner.

- Le préposé donnera aux parties les renseignements généraux sur la manière de se conduire au cours de l'audience.
- Le préposé demandera au demandeur de parler en premier et de donner sa version des faits. Le demandeur donne au préposé d'audience et à l'intimé des copies des documents ou des autres preuves appuyant sa réclamation ou sa demande. Si le demandeur a des témoins, ils seront convoqués, un à la fois.
- Une fois que le demandeur a présenté son point de vue, l'intimé est invité à donner sa version des faits, à présenter ses preuves et à convoquer ses témoins.
- Les parties doivent s'en tenir aux questions en litige.
- Chaque partie doit rester silencieuse et respectueuse pendant que l'autre parle. Le préposé d'audience donnera aux deux parties de nombreuses occasions de répondre ou de poser des questions.
- Si l'une des parties désire poser une question à l'autre partie ou à un témoin, elle doit l'adresser au préposé et non directement à ces personnes.
- Bien qu'une audience de la Direction ne soit pas aussi officielle qu'une audience de tribunal, on s'attend à ce que toutes les personnes présentes agissent avec respect et se conforment aux instructions du préposé.
- Lorsque l'audience est terminée, le préposé l'indiquera.

#### La décision

- Le préposé d'audience tiendra compte de la convention de location, de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et de l'information et des preuves présentées à l'audience.
- Le préposé prononcera une décision au sujet des questions en litige et rendra un ordre à cet effet. L'ordre comprendra les motifs de la décision.
- Le préposé d'audience enverra l'ordre à toutes les parties concernées.

#### Appels

Vous avez le droit d'interjeter appel si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue. Pour interjeter appel, veuillez communiquer avec la Commission de la location à usage d'habitation. Les coordonnées de la personne-ressource et la date limite d'appel seront imprimées sur l'ordre.

## Le rapport sur l'état de l'unité locative : utile à la fois pour le locateur et le locataire

Un rapport sur l'état de l'unité locative est une description écrite et détaillée de l'état de l'unité locative au moment de l'emménagement ou du déménagement du locataire.

Un rapport sur l'état de l'unité locative peut aider à protéger les intérêts à la fois du locateur et du locataire. Ce rapport peut servir de preuve dans le cas :

- d'une réclamation à l'égard d'un dépôt de garantie;
- d'une réclamation d'indemnité pour des dommages ou des frais de nettoyage;
- d'une demande d'ordre de reprise de possession.

Le locateur ou le locataire peut demander qu'un rapport sur l'état de l'unité locative soit établi lorsque le locataire emménage et, encore une

## Le rapport sur l'état de l'unité locative : utile à la fois pour le locateur et le locataire

*suite*

fois, quand il déménage. Ce type de rapport devrait également être fait dans le cas d'une cession ou d'une sous-location.

Au début d'une location, le locateur et le locataire devraient ensemble inspecter minutieusement l'unité locative. Tous les dommages (égratignures, brûlures, etc.) doivent être notés sur le formulaire. Le locateur et le locataire devraient tous les deux signer et dater le rapport et en conserver chacun une copie.

Lorsqu'un locataire déménage, il doit vérifier l'état de l'unité locative avec le locateur. Idéalement, ils devraient tous les deux signer le rapport sur l'état de l'unité locative à la fin de la location. Toutefois, si le locataire quitte les lieux sans signer le rapport, le locateur devrait néanmoins le remplir. Le locateur voudra peut-être demander à un autre locataire ou à un voisin d'attester de l'état de l'unité locative. Les dommages qui n'étaient pas présents lors de l'emménagement du locataire devraient être signalés dans le rapport. Le locateur et le locataire devraient dater et signer ce dernier rapport et en conserver chacun une copie. Chacun d'eux peut se servir de ce rapport au moment de s'entendre sur le remboursement du dépôt de garantie. La Direction prend en considération les rapports sur l'état de l'unité locative au moment de rendre une décision relativement à une réclamation ou à une autre affaire, et accepte généralement ce type de document comme preuve pourvu que :

- le locateur ait donné au locataire une chance raisonnable de remplir un rapport, même si celui-ci demeure non signé;
- le rapport ne soit pas modifié après que le locateur et le locataire l'ont signé.

La Direction offre des modèles de rapports sur l'état de l'unité locative et certains magasins de matériel et de fournitures de papeterie fournissent ce type de formulaire. Certains locateurs choisissent de créer leur propre rapport sur l'état de l'unité locative.

## Besoin d'information?

### ACCÈS EN LIGNE

[manitoba.ca/rtb](http://manitoba.ca/rtb)

### EN PERSONNE OU PAR TÉLÉPHONE

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi,  
de 8 h 30 à 16 h 30

254, rue Edmonton, bureau 302, **Winnipeg**  
Téléphone : **945-2476**

340, 9<sup>e</sup> Rue, bureau 157, **Brandon**  
Téléphone : **726-6230**

59, chemin Elizabeth, bureau 113, **Thompson**  
Téléphone : **667-6496**

**Sans frais 1-800-782-8403**

**Manitoba** 