

Entretien et réparations

Tout locataire a droit à un logement
bien entretenu et à un immeuble à
logements sûr et propre.





LA BROCHURE VOUS CONCERNE-T-ELLE?

La présente brochure porte sur les droits reconnus aux locataires par la **Loi sur la location à usage d'habitation (LLUH)**. La LLUH s'applique à la plupart des logements locatifs de l'Ontario, notamment les chambres, les appartements, les maisons, les parcs de maisons mobiles et les maisons de retraite.

Cela dit, certains logements locatifs **ne sont pas couverts** par la LLUH. Par exemple, vous n'êtes peut-être pas régi(e) par la LLUH si vous habitez un lieu qui est censé servir à des activités commerciales, si vous partagez une cuisine ou une salle de bain avec le propriétaire ou un proche parent de celui-ci, ou si vous résidez dans certains types d'habitations provisoires ou saisonnières.

De même, la LLUH ne s'applique pas à certaines catégories d'habitations partagées. Si vous partagez un logement locatif ou que vous louez un logement d'un autre locataire, n'hésitez pas à consulter notre outil en ligne à <www.cleo.on.ca/roommates>. Cet outil vous aidera à savoir si vous êtes régi(e) par la LLUH.

Si votre logement n'est pas couvert par la LLUH, la présente brochure ne traite pas de votre situation. Si vous avez des doutes à ce sujet, rendez-vous à la page 8 et vérifiez où vous pouvez vous adresser [pour obtenir des conseils juridiques](#).

Entretien et réparations

Votre propriétaire est tenu d'entretenir et de réparer votre logement. Cette obligation s'étend aux objets qui sont fournis avec votre logement, tels les électroménagers. Elle s'étend aussi aux parties communes, tels les terrains de stationnement, les ascenseurs et les couloirs.

1

Pour satisfaire à cette obligation, votre propriétaire doit réparer et remplacer tout ce qui est en mauvais état ou ne fonctionne pas convenablement. Cette obligation existe même si votre bail ou convention de location prévoit le contraire ou que vous avez été au courant du problème au moment où vous avez loué les lieux. Quoi qu'il en soit, la loi impose cette responsabilité au propriétaire.

Par contre, si vous-même ou vos invités brisez quelque chose, que ce soit intentionnellement ou par négligence, vous devez normalement effectuer les réparations requises ou en payer le coût.

Votre propriétaire doit également nettoyer et entretenir les parties communes. Il s'agit de lieux qui sont situés à l'intérieur et à l'extérieur de l'immeuble et qui ne font pas partie des appartements des locataires. À cet égard, votre propriétaire doit, par exemple :

- nettoyer les couloirs, les ascenseurs, les escaliers et l'entrée,
- nettoyer la buanderie et les locaux réservés aux ordures,
- ramasser les ordures situées aux abords de l'immeuble,

- tondre la pelouse,
- pelleter la neige et enlever la glace des trottoirs et des voies d'accès pour automobiles.

Si votre bail ou convention de location ne dit pas que votre propriétaire doit assurer la propreté de votre appartement ou logement locatif, c'est à vous qu'il incombe de le faire.

Si vous louez une maison et son terrain en entier, la loi n'est pas claire quant à la responsabilité pour les travaux d'extérieur — par exemple, la tonte du gazon et le pelletage de la neige.

Les coquerelles, souris ou autres insectes ou animaux indésirables

Si des coquerelles, punaises de lit, souris ou autres insectes ou animaux indésirables vous causent des problèmes, votre propriétaire doit vous aider à vous en débarrasser et les empêcher d'entrer.

Le chauffage

- 2 Votre propriétaire doit vous fournir une chaleur suffisante au cours de l'hiver. De façon générale, pour que cette obligation soit remplie, la température de votre logement doit être d'au moins 20 °C de septembre à juin. Les règles sur le chauffage varient légèrement d'une région à l'autre de l'Ontario.



Si vous voulez connaître les normes du lieu où vous vivez, vous pouvez téléphoner au bureau de votre administration municipale ou à votre hôtel de ville.

S'il n'existe pas de normes à cet égard dans votre localité, communiquez avec l'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives («l'Unité») de la province, en composant **1-888-772-9277**. L'adresse web de l'Unité est www.mah.gov.on.ca/Page2248.aspx. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'Unité, rendez-vous à la page 9.

3

Les services d'utilité publique et autres services essentiels

Il est interdit à votre propriétaire d'interrompre ou de perturber la fourniture de vos services essentiels. Ces services comprennent votre approvisionnement en eau, en électricité ou en chauffage. Ils incluent également les services d'alimentation et les services de soins, si vous les obtenez de votre propriétaire ou d'un autre fournisseur de services.

Si l'une de ces situations se présente, vous devriez obtenir une assistance juridique ou communiquer avec l'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives («l'Unité») de la province, en composant **1-888-772-9277**. L'adresse web de l'Unité est www.mah.gov.on.ca/Page2248.aspx. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'Unité ou savoir comment obtenir une assistance juridique, rendez-vous aux pages 8 et 9.

Les mesures à prendre pour faire effectuer les réparations

Prévenez votre propriétaire

Pour commencer, **informez votre propriétaire** de ce qui ne fonctionne pas, en lui demandant d'effectuer les réparations nécessaires. Constituez-vous un dossier sur la question. Notez à quel moment vous avez parlé à votre propriétaire et quel a été le contenu de votre conversation.

Il peut être utile de prendre des photos de ce qui est défectueux et d'y inscrire la date à laquelle elles ont été prises.

Si votre propriétaire tarde à agir, **envoyez-lui une lettre** où vous lui demandez d'effectuer les réparations. Assurez-vous de conserver une copie de cette lettre. Ou, si votre propriétaire utilise un formulaire pour les demandes de réparation, remplissez-en un et conservez-en une copie.

Il est habituellement plus prudent de continuer à payer votre loyer pendant que vous prenez des mesures pour que votre propriétaire effectue des réparations. Si, pour une raison ou une autre, vous ne payez pas entièrement votre loyer, votre propriétaire pourrait essayer de vous faire expulser.

4



Interrogez vos voisins

Si vous habitez un immeuble à appartements, demandez à d'autres locataires s'ils ont des problèmes semblables aux vôtres. Vous pourriez obtenir de meilleurs résultats si les locataires agissent ensemble, particulièrement dans le cas où les problèmes touchent les parties communes.

5

Communiquez avec un inspecteur du gouvernement

Si votre propriétaire ne règle pas le problème, vous pouvez téléphoner aux services des normes domiciliaires ou des règlements municipaux. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de votre administration municipale ou avec votre hôtel de ville ou votre conseiller municipal. Dans bon nombre de villes et de municipalités, on trouve des inspecteurs qui peuvent ordonner à un propriétaire d'effectuer des réparations ou de nettoyer un immeuble.

Il se peut qu'il n'y ait pas d'inspecteurs ni de règlements municipaux sur les normes domiciliaires là où vous vivez. Si c'est le cas, vous pouvez communiquer avec l'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives de la province. Le numéro de téléphone de l'Unité est 1-888-772-9277. Et son adresse web est <www.mah.gov.on.ca/Page2248.aspx>. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'Unité, rendez-vous à la page 9.

Présentez une requête à la Commission de la location immobilière

Si votre propriétaire ne règle pas le problème dont vous lui avez fait part, vous pouvez — par voie de requête — vous adresser à la Commission de la location immobilière. La Commission est une sorte de tribunal spécial qui règle les conflits entre locataires et propriétaires.

Lorsque vous présentez une requête, la Commission fixe une date d'audition. Au cours de cette audition, vous-même et votre propriétaire pouvez chacun faire valoir votre cause devant un membre de la Commission.

C'est à vous qu'il revient de convaincre le membre de la Commission de la réalité de votre problème. Il est très important que, lors de votre audition, vous fournissiez des preuves de ce que vous avancez. Vous pourriez, par exemple, avoir recours à des témoignages, des photos, des enregistrements audio ou vidéo, des rapports d'inspecteur, des ordres de travaux, des lettres, ou toute autre preuve qui puisse vous aider à convaincre le membre de la Commission. Vous voudrez peut-être prendre des notes et les apporter à l'audition, afin de ne rien oublier de ce que vous voulez dire.

6

Si la Commission reconnaît qu'il y a un problème, elle pourrait ordonner à votre propriétaire, selon le cas :

- d'effectuer les réparations ou l'entretien nécessaires,
- de ne pas augmenter votre loyer avant que les réparations soient effectuées,



- de vous rembourser une partie de votre loyer pour le délai écoulé avant les réparations,
- de vous rembourser le coût des réparations, si vous les avez payées ou si vous les avez effectuées vous-même,
- de vous verser un montant pour réparer ou remplacer tout bien qui aurait été endommagé en raison du problème des réparations,
- de vous verser un montant raisonnable pour les dépenses que vous a entraînées le problème des réparations — par exemple, si vous avez dû manger au restaurant à cause d'un bris de votre réfrigérateur ou de votre cuisinière.

Si la situation est très mauvaise, vous pouvez également demander que la Commission vous autorise à déménager sans donner le préavis requis. La Commission peut en outre ordonner toute autre mesure qu'elle juge raisonnable.

Il est préférable que vous présentiez votre requête au Tribunal dans l'année qui suit le moment où vous avez constaté le problème. Dans certains cas, le locataire peut avoir plus d'un an pour présenter sa requête.

Vous pouvez présenter une requête à la Commission, même si le problème est déjà réglé ou si vous avez déménagé.

Une clinique juridique communautaire ou un avocat peut vous aider à présenter une requête à la Commission. Dans la prochaine section, vous trouverez des renseignements sur la façon d'obtenir une assistance juridique.

Le Centre ontarien de défense des droits des locataires met à votre disposition une fiche d'information appelée **T6: Requête présentée par le locataire concernant l'entretien**. Cette fiche explique comment remplir la formule de requête et se préparer pour une audition devant la Commission. Pour trouver cette fiche d'information en ligne, rendez-vous à <www.acto.ca> et cliquez sur « Info-locataires ».

Où puis-je obtenir de l'aide?

Pour obtenir une assistance ou des conseils juridiques, communiquez avec une clinique juridique communautaire ou avec un avocat.

Pour trouver la **clinique juridique communautaire** de votre localité, vous pouvez consulter votre annuaire téléphonique à la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*) ou vous pouvez communiquer avec Aide juridique Ontario, soit en visitant son site web à <www.legalaid.on.ca>, soit en composant :

8

Sans frais, à l'extérieur de Toronto....1-800-668-8258

À Toronto416-979-1446

ATS, sans frais1-866-641-8867

ATS, à Toronto.....416-598-8867



Si vous voulez obtenir des formules de requête, ou des renseignements généraux sur le droit qui régit les relations entre les propriétaires et les locataires, vous pouvez vous adresser à la **Commission de la location immobilière**. La Commission ne peut pas donner de conseils juridiques.

L'adresse web de la Commission est <www.ltb.gov.on.ca>. Vous pouvez aussi téléphoner à la Commission : **416-645-8080** ou **1-888-332-3234**.

L'**Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives** («l'Unité») est un bureau du gouvernement provincial qui a été créé pour assurer :

- que les propriétaires et les locataires respectent la Loi sur la location à usage d'habitation,
- que les propriétaires respectent les normes d'entretien provinciales là où il n'existe pas de normes locales.

Vous pouvez communiquer avec l'Unité en composant **1-888-772-9277** ou en visitant son site web à <www.mah.gov.on.ca/Page2248.aspx>.

Les renseignements de la présente publication sont à caractère général. Sa lecture ne saurait remplacer des conseils juridiques propres à votre situation.

Rédaction, mise en forme, traduction et publication: CLEO (Community Legal Education Ontario / Éducation juridique communautaire Ontario).

En collaboration avec les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario.

Financement: Aide juridique Ontario et le ministère de la Justice du Canada.

La présente brochure fait partie d'une série de publications sur le droit de la location immobilière. CLEO offre également des publications gratuites dans d'autres domaines du droit.

Nous révisons fréquemment nos publications afin qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Notre Liste des publications périmées vous indique quelles publications sont dépassées et devraient être jetées ou retirées de la circulation.

Pour obtenir une copie à jour de notre [Bon de commande](#) ou de la [Liste des publications périmées](#), visitez notre site web à www.cleo.on.ca ou composez **416-408-4420, poste 33**.

