

Objet du guide

Le présent document sert uniquement de guide d'information. Pour obtenir des informations détaillées, consultez la loi sur la location à usage d'habitation (*Residential Tenancies Act*) et son règlement à l'adresse www.novascotia.ca/rta-fr. Vous pouvez également obtenir des conseils juridiques en lien avec votre situation particulière auprès d'un avocat.

Relation locataire / propriétaire

La relation locataire / propriétaire commence lorsque l'une des trois choses suivantes se produit :

- la personne locataire emménage dans le logement et a accepté de verser un loyer au propriétaire;
- la personne locataire et le propriétaire ont conclu un accord pour que la personne locataire occupe le logement locatif contre la promesse d'un paiement;
- la personne locataire a versé ou a accepté de verser un loyer au propriétaire.

La plupart du temps, les problèmes entre propriétaires et locataires sont peu nombreux. Les conseils suivants peuvent cependant aider à éviter certains problèmes :

- Lisez le **Guide sur la location à usage d'habitation** à l'adresse www.novascotia.ca/rta-fr.
- Afin de couvrir tous les aspects liés à la location d'un logement, utilisez le formulaire de bail type téléchargeable qui se trouve sur le site Web.
- Vérifiez les références relatives au propriétaire ou au locataire pour savoir ce que d'autres personnes pensent d'eux.
- Inspectez le logement locatif ensemble (propriétaire et locataire) avant le jour de l'emménagement. Pendant l'inspection, notez tous les problèmes dans le formulaire de compte rendu de l'état du logement locatif, qui se trouve également sur le site Web.

Régler les différends

Les propriétaires et les locataires doivent régler ensemble leurs différends.

La solution peut se trouver dans le bail même, ou dans la loi sur la location à usage d'habitation (*Residential Tenancies Act*) et son règlement. Consultez donc d'abord ces documents.

Prenez de plus connaissance de vos droits et responsabilités, ainsi que des droits et responsabilités de l'autre partie. Pour savoir quels sont vos droits, consultez le site du Programme sur la location à usage d'habitation ou appelez le 1-902-424-5200 ou le 1-800-670-4357 (numéro sans frais).

Mettez votre plainte par écrit puis remettez-la à l'autre partie. Faites un suivi en personne ou par téléphone. Les propriétaires et les locataires arrivent souvent à régler eux-mêmes leurs différends.

Obtenir de l'aide

Lorsque les propriétaires et les locataires ne parviennent pas à régler eux-mêmes leurs différends, ils peuvent présenter au directeur du service du logement une demande de médiation ou d'audience.

Avant de présenter cette demande, posez-vous cependant les questions suivantes :

- Avez-vous tout fait pour régler ensemble le problème?
- S'agit-il vraiment d'un problème entre le propriétaire et le locataire?
- Avez-vous suffisamment de preuves pour étayer votre plainte?
- Pouvez-vous trouver les documents nécessaires et les signifier (c'est-à-dire remettre) à l'autre partie?

Présenter une demande au directeur du service du logement

Étape 1 ➡ Remplir et remettre la demande de règlement entre un propriétaire et un locataire

Vous pouvez remplir le formulaire directement en ligne à l'adresse : novascotia.ca/fr/demande-au-directeur-de-resoudre-un-differend-entre-un-proprietaire-et-un-locataire-formulaire-j (en anglais seulement).

Vous pouvez également remplir le formulaire papier « Application to Director » ou appeler le 1-800-670-4357. Déposez la demande dûment remplie dans un bureau d'Accès Nouvelle-Écosse.

Des frais de dossier doivent également être payés. Il se peut que vous ne deviez pas payer ces frais si :

- vous bénéficiez du Supplément de revenu garanti, de l'aide au revenu ou de prestations familiales;
- vous pensez que votre situation financière ne vous permet pas de payer les frais.

Pour en savoir plus au sujet du processus d'exemption du droit de demande, consultez le novascotia.ca/fr/demande-dexemption-du-droit-de-demande-au-directeur-du-service-du-logement

Votre demande sera transmise au médiateur des loyers, qui sera responsable du processus lié à la médiation ou à l'audience.

Étape 2 ➡ Remettre les documents à l'autre partie et fournir des preuves.

Vous devez remettre à l'autre partie (ou aux autres parties) une copie de l'avis d'audience, de la demande et de la feuille d'information sur l'audience. Ces documents vous seront remis au moment de présenter la demande.

On vous remettra également une attestation de signification à remplir une fois les documents remis à l'autre partie. Cette attestation et les reçus exigés prouvent que les documents en question ont bien été remis à l'autre partie.

Si vous envoyez les documents par courrier affranchi ou exprès ou par messagerie :

- une copie des preuves (il s'agit en général des reçus) de paiement ainsi que la date d'envoi doivent être indiquées dans l'attestation de signification.

Si les documents sont remis à l'autre partie par courriel, une copie du courriel indiquant la date et l'heure de l'envoi doit être jointe à l'attestation de signification. Tout document signifié par courrier électronique doit être envoyé depuis et vers la même adresse électronique que celle indiquée dans le bail à des fins de signification.

Vous devez fournir l'attestation de signification au personnel du Programme sur la location à usage d'habitation dans les sept jours suivant le dépôt de la demande. Si ce délai n'est pas respecté, votre demande peut être annulée.

Vous pouvez alors déposer une nouvelle demande, mais uniquement au cours de l'année qui suit la location. Toute nouvelle demande entraîne des frais.

La médiation peut commencer une fois l'attestation de signification remise au personnel du Programme sur la location à usage d'habitation; pour ce faire, vous devez communiquer avec le médiateur.

Pour en savoir plus sur la politique relative à la signification de documents et la politique sur les certificats de signification non retournés, consultez le novascotia.ca/fr/documents/politiques-relatives-la-location-usage-dhabitation.

Remarques à l'intention du défendeur

Si vous recevez le document intitulé « Application to Director », vous devez le lire attentivement. Cette demande contient en effet des renseignements sur le problème en question et sur ce que souhaite obtenir l'autre partie. Il y a aussi une feuille d'information qui explique le processus d'audience.

Si vous ne participez pas à l'audience, le médiateur peut procéder sans vous et rendre une ordonnance. Si vous ne pouvez pas participer à l'audience, deux options s'offrent à vous :

- Vous pouvez demander par écrit au médiateur de reporter l'audience; votre demande peut être acceptée ou refusée.
- Vous pouvez demander à quelqu'un de participer à l'audience en votre nom. Dans un tel cas, vous devez l'autoriser par écrit à vous représenter. L'autorisation doit être fournie au médiateur avant l'audience.

Vous avez également le droit de présenter une demande reconventionnelle pour régler les problèmes que vous avez vous-même avec l'autre partie. Cela aura lieu en même temps que l'audience initiale. Ce type de demande doit être déposée auprès du directeur du programme dans les sept jours suivant la réception de l'avis d'audience. La demande reconventionnelle doit être traitée et signifiée (remise) avant l'audience prévue afin qu'elle puisse être entendue en même temps que la demande initiale.

Étape 3 ➡ Médiation

Lors du processus de médiation, qui est confidentiel, le médiateur des loyers reste neutre afin de pouvoir aider le locataire et le propriétaire à s'entendre. Il est généralement préférable d'avoir recours à la médiation, car les deux parties peuvent parvenir à une solution sans audience.

Au cours du processus, le médiateur :

- aide le propriétaire et le locataire à régler leur différend;
- mène la discussion, détermine ce sur quoi s'accordent le propriétaire et le locataire et aide ceux-ci à examiner des solutions possibles;
- s'assure que le règlement est autorisé en vertu de la loi sur la location à usage d'habitation (*Residential Tenancies Act*);
- fait en sorte que les deux parties continuent à se parler.

En revanche, le médiateur :

- ne décide pas qui a raison ou tort;
- ne résout pas lui-même le problème;
- ne donne pas de conseils juridiques;
- ne détermine pas la culpabilité ou l'innocence de l'une ou l'autre des parties;
- ne prend pas parti.

La médiation peut avoir lieu avant l'audience, voire immédiatement avant. Avant que la médiation puisse avoir lieu, les deux parties doivent avoir reçu l'avis d'audience et vouloir participer à la médiation. Si l'une des deux parties ne veut pas de médiation, la plainte donne alors lieu à une audience.

Tout accord conclu lors de la médiation est juridiquement contraignant. Si l'une des parties ne respecte pas l'accord, celui-ci peut alors devenir une ordonnance du directeur.

Il faut alors :

- remplir le formulaire DR3 (conversion d'un règlement conclu par voie de médiation en une décision relative à la location à usage d'habitation);
- fournir le formulaire au directeur;
- envoyer une copie du formulaire à l'autre partie.

Une fois que le règlement conclu par voie de médiation devient une ordonnance du directeur, il peut être converti en une ordonnance de la Cour des petites créances et donc être exécuté comme toute autre ordonnance du tribunal.

Si la médiation ne permet pas d'aboutir à un règlement, le médiateur des loyers tient alors une audience.

Étape 4 ➡ Audience

L'audience est fixée dès que la demande adressée au directeur est déposée. L'audience n'a pas lieu si le propriétaire et le locataire règlent eux-mêmes le différend ou si un règlement est conclu par voie de médiation.

Le médiateur des loyers mène l'audience par téléphone. Le numéro sans frais et le code de l'audience sont attribués lors de la demande. Ce type d'audience est moins formel que les procédures judiciaires habituelles.

Se préparer pour l'audience :

- Faites le nécessaire pour que tous vos témoins participent à l'audience.
- Rassemblez les papiers, preuves et autres documents importants : baux, lettres, déclarations sous serment, reçus, photographies, factures, etc.

Les preuves à présenter doivent être pertinentes, fiables et lisibles.

- Une preuve est « pertinente » lorsqu'elle est directement liée aux problèmes présentés dans la demande au directeur.
- Une preuve est « fiable » lorsqu'elle représente les faits de façon précise.
- Une preuve est « lisible » lorsqu'elle est claire et facile à comprendre.

Vous devez, au moins cinq jours avant l'audience, remettre vos preuves à toutes les parties nommées dans la demande au directeur et au Programme sur la location à usage d'habitation. Aucune preuve n'est acceptée après l'audience.

Pour en savoir plus sur la façon de présenter des preuves et sur les preuves admissibles, consultez la politique relative à la preuve au novascotia.ca/fr/documents/politiques-relatives-la-location-usage-dhabitation

Étant donné que les audiences durent en général une heure, il est important de présenter les preuves de façon claire, mais brève.

Conseils :

- Préparez des notes sur la façon dont vous présenterez votre dossier et l'ordre dans lequel vous présenterez les preuves.
- Ne répétez pas ce qui a déjà été dit.
- Faites toutes les remarques nécessaires lors de la présentation initiale de vos preuves.
- Évitez d'avoir des documents ou des photographies qui sont à peu près identiques.

L'audience se déroule en général de la façon suivante :

- 1 Le nom de chaque partie devant présenter des informations est confirmé. Tous les témoignages sont faits sous serment ou sur affirmation solennelle.
- 2 La personne qui a déposé la demande (le demandeur) présente normalement ses arguments en premier.
- 3 L'autre partie peut alors lui poser des questions
- 4 Elle présente à son tour ses preuves.
- 5 La personne ayant déposé la demande peut alors lui poser des questions.

Le médiateur des loyers quant à lui dirige la procédure. Les informations et questions doivent lui être présentées, car les deux parties ne peuvent pas s'adresser directement l'une à l'autre.

Si le défendeur assiste à l'audience, mais que le demandeur n'est pas présent ou envoie une autre personne le représenter, le médiateur rend alors une ordonnance rejetant la demande pour défaut de poursuite.

Si le demandeur se présente à l'audience, mais pas le défendeur, le médiateur s'assure que ce dernier a bien reçu une copie de la demande adressée au directeur. Si le défendeur a bien reçu ce document mais ne se présente pas à l'audience, ou s'il envoie une autre personne le représenter, le médiateur poursuit alors l'audience et entend les arguments du demandeur avant de prendre une décision.

Si aucune des parties ne se présente à l'audience et que le défendeur n'a pas reçu les documents nécessaires, le médiateur met fin à la demande et ne rend pas de décision. Si aucune des parties ne se présente à l'audience et que le demandeur a soumis un certificat ou un affidavit de signification, le médiateur rend alors une ordonnance rejetant l'affaire pour défaut de poursuite.

Ordonnance du directeur

Le médiateur qui entend la demande adressée au directeur prépare une ordonnance (décision) en fonction des éléments de preuve présentés lors de l'audience, dans les 14 jours suivant la date de l'audience.

L'ordonnance peut uniquement traiter des questions contenues dans la demande adressée au directeur. Par exemple, le demandeur ne peut pas indiquer à l'audience qu'il souhaite obtenir un montant plus important que le montant indiqué dans la demande adressée au directeur.

Les décisions peuvent être postées, envoyées par courriel ou récupérées dans un bureau d'Accès Nouvelle-Écosse. Lorsque vous prenez connaissance de la décision, deux options s'offrent à vous.

- 1 Si vous n'avez pas obtenu ce que vous vouliez, vous pouvez :
 - simplement accepter ce qui est ordonné;
 - faire appel de la décision auprès de la Cour des petites créances dans un délai 10 jours (voir les détails ci-dessous).
- 2 Si vous avez obtenu ce que vous vouliez, vous pouvez :
 - faire exécuter la décision une fois le délai d'appel expiré;
 - faire appel de la décision auprès de la Cour des petites créances dans un délai 10 jours si la décision ne répond pas à tous vos besoins (voir les détails ci-dessous).

Afin de pouvoir faire appliquer l'ordonnance du directeur, vous êtes autorisé à communiquer directement avec l'autre partie.

Faire respecter une décision

Si aucun appel n'est déposé dans les 10 jours suivant l'ordonnance du directeur, vous pouvez faire appliquer celle-ci et :

- demander qu'elle devienne une ordonnance de la Cour des petites créances. La demande est alors transmise au médiateur (ce service est gratuit);
- communiquer directement avec la Cour des petites créances pour l'informer au sujet des mesures d'exécution nécessaires.

Il se peut que vous deviez obtenir, selon la nature de la situation, une ordonnance d'exécution, un certificat de jugement ou une ordonnance de libre possession. Ces ordonnances seront rendues par la Cour des petites créances. Certains services fournis par le bureau du shérif entraînent des frais.

Pour en savoir plus sur la Cour des petites créances, consultez le <http://www.courts.ns.ca/courts/Small-Claims-Court> (en anglais seulement)

Faire appel d'une décision

Les parties disposent d'un délai de 10 jours à compter de la date de l'ordonnance du directeur pour faire appel auprès de la Cour des petites créances. L'appel donne lieu à une nouvelle audience devant la Cour des petites créances.

L'appel doit être déposé auprès de la Cour des petites créances ayant compétence dans la région où le logement locatif est situé. Pour trouver les adresses des tribunaux, consultez le <https://www.courts.ns.ca/locations> (en anglais seulement)

Obligation de fournir le formulaire d'appel à l'autre partie et au directeur du service du logement

La personne qui fait appel doit remettre le formulaire correspondant à l'autre partie et au directeur du service du logement. Pour savoir comment procéder, elle doit se renseigner auprès de la Cour des petites créances. En ce qui concerne le directeur du service du logement, la façon la plus efficace de procéder est de remettre le formulaire à un membre du personnel du bureau d'Accès N.-É. où la demande initiale a été faite.

Les mêmes preuves peuvent être présentées

Les preuves présentées lors de l'audience initiale peuvent de nouveau l'être lors de l'audience devant la Cour des petites créances. Les deux parties peuvent également présenter de nouveaux éléments de preuve.

Coûts

Le dépôt d'un appel s'accompagne de frais de dossier, qui varient en fonction du montant ou du type de réclamation. Les personnes à faible revenu peuvent bénéficier d'une dispense de ces frais. Pour plus de détails, vous pouvez communiquer avec la Cour des petites créances.

Recours non requis à un avocat

Il n'est pas nécessaire d'avoir recours à un avocat pour la Cour des petites créances, mais vous pouvez obtenir des conseils juridiques au sujet de votre dossier ou de la procédure judiciaire. La Legal Information Society of Nova Scotia peut vous diriger vers un avocat ou vous renseigner sur ce que vous devez faire pour vous préparer. Veuillez composer le **902-455-3135** dans la municipalité régionale d'Halifax, ou **1-800-665-9779** ailleurs dans la province.

L'Aide juridique de la Nouvelle-Écosse offre aux locataires divers services gratuits, y compris pour les appels devant la Cour des petites créances. Il s'agit de conseils sommaires ou d'une représentation complète (sous réserve de disponibilité) pour les locataires qui remplissent les critères financiers. Vous pouvez présenter une demande au bureau de votre région, ou directement en ligne à l'adresse : **nslegalaid.ca/fr**.

Le Programme sur la location à usage d'habitation est là pour aider les locataires et les propriétaires à régler leurs différends.

Consultez les autres guides au: **novascotia.ca/rta-fr**