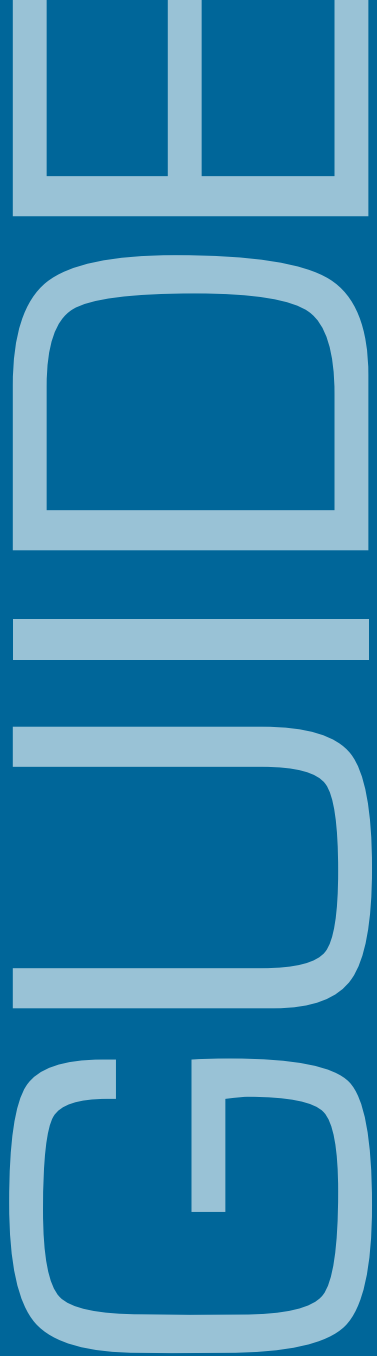




GUIDE POUR RÉUSSIR SON AUDIENCE À LA RÉGIE DU LOGEMENT

Regroupement des comités logement et
associations de locataires du Québec (RCLALQ)

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) est un organisme militant de défense et de promotion du droit au logement qui préconise des mesures de contrôle du marché privé, tout en favorisant le droit à l'association et un plus grand accès à la justice pour les locataires.



Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)

2000 boulevard Saint-Joseph Est, Local 35, Montréal (Québec) H2H 1E4

T 514.521.7114 | Sans frais 1 866.521.7114

rclalq@rclalq.qc.ca | www.rclalq.qc.ca

© Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ), 2015

ISBN: 978-2-9802651-0-5 (2e édition, 2015)

ISBN: 2-9802651-6-0 (1ere édition, 2008)

ISBN: 978-2-9802651-1-2 (PDF)

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bibliothèque et Archives Canada

Mars 2015

[table des matières]

1 La Régie du logement	5
1.1 Qu'est-ce que la Régie du logement?	5
1.2 Devoirs et déontologie des Régisseures	5
2 Procédure précédant l'audition et préparation de la cause	6
2.1 Signification de la demande	6
2.2 La conciliation	6
2.3 Définir le contenu de la preuve	7
2.4 Préparation des témoins	7
3 Règles de preuve	8
3.1 Grand principes de preuve	8
3.1.1. Fardeau de la preuve	8
3.1.2. Prépondérance de la preuve	8
3.1.3. Règle de la meilleure preuve	8
3.1.4. Contenu de la preuve	9
3.2 Catégories de preuve	9
3.2.1. Les témoins	9
3.2.2. La preuve écrite et matérielle	11
4 Audition	12
4.1 Remise et absence	12
4.1.1. Remise	12
4.1.2. Absence d'une partie à l'audition	12
4.2 Déroulement de l'audience	13
4.2.1. Décorum	13
4.2.2. Assermentation	13
4.2.3. Les étapes	13
4.3 Les interrogatoires	13
5 Plaidoiries et jurisprudences	15
5.1 Plaidoiries	15
5.2 Jurisprudence	16
6 Jugement	16
6.1 Les dépens	16
6.2 Délibéré et décision de la Régisseure	16
7 L'après-jugement	17

Les termes comportant un astérisque * se retrouvent dans le lexique à la fin de cet ouvrage.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter l'excellent site Éducaloi, qui vise à rendre l'information juridique accessible.

<http://www.educaloi.qc.ca/capsules/laudition-devant-la-regie-du-logement>

Nous vous encourageons également à consulter le Comité logement ou association de locataires de votre quartier, ville ou région. Voir la liste des membres du RCLALQ se trouvant à la fin de ce document.

*** Féminisation : le reflet d'une société en mutation**

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) cherche dans ses textes à témoigner de l'implication et de la participation des femmes, en particulier en les désignant par des termes féminins. Après consultation, le RCLALQ a appris que les règles de féminisation ne s'appliquent toujours pas dans les textes juridiques comme les projets de loi, les règlements, etc. Il nous est apparu que le langage juridique permet difficilement d'utiliser une stratégie d'écriture féminisée sans alourdir considérablement le texte et sa compréhension. En tant que groupe en défense collective des droits des ménage locataires à faible revenu, composés majoritairement de femmes, l'équipe du RCLALQ souhaite faire exception à la règle. Ainsi, dans le présent guide, le féminin est utilisé pour alléger le texte et désigne aussi bien le masculin que le féminin.

AUDITION DEVANT LA RÉGIE DU LOGEMENT: COMMENT Y ARRIVER SEULE

1 | La Régie du logement

1.1 Qu'est-ce que la Régie du logement?

La Régie du logement est un organisme provincial qui a pour objectif de régir le marché locatif résidentiel. La Régie est un tribunal administratif, assez formaliste et exigeant quant à la façon d'exposer ses prétentions et revendications.

Cela implique qu'il faut s'adresser à la Régie de manière formelle. Il ne faut pas s'imaginer que nous pouvons raconter notre histoire comme nous le ferions avec nos amies et notre famille. Il ne faut pas non plus s'imaginer qu'on nous croira sur parole parce que nous sommes des gens honnêtes et respectables.



La Régie est compétente pour entendre plusieurs types de causes relatives aux litiges entourant le bail de logement résidentiel dont la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas 70 000\$ ainsi que certains types de litiges en particulier, peu importe le montant en jeu, tels que la contestation d'une demande de reprise d'un logement et le bail d'un logement à loyer modique.

1.2 Devoirs et déontologie des Régisseuses

Le rôle des Régisseuses consiste à appliquer le droit aux faits de la cause devant elles et à rendre une décision sur la base de l'ensemble de la preuve présentée et des témoignages. L'audition devant la Régie est donc l'occasion pour chacune des parties de présenter une preuve permettant de soutenir ses prétentions.

Le devoir d'assistance:

Bien que les Régisseuses seront plus ouvertes et compréhensives devant la Régie du logement qu'une juge siégeant devant la Cour du Québec ou la Cour supérieure, cela ne lui donne pas la latitude de ne pas suivre les règles de preuve et de procédure. La Régisseuse est tenue avant le début de l'audition d'une demande de renseigner les parties quant aux règles de preuves applicables.

Code de déontologie des Régisseuses:

Les Régisseuses sont tenues de suivre leur code de déontologie qui détermine leurs devoirs et leurs obligations dans l'exercice de leurs fonctions.

Les Régisseuses sont tenues d'exercer leurs fonctions de manière impartiale, objective et indépendante. Ils doivent également faire preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant elles, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.



Flickr : Wiertz Sébastien | Creative Commons

2 | Procédure précédant l'audition et préparation de la cause

Avant même d'arriver devant la Régie du logement, il est primordial de remplir quelques procédures qui sont préliminaires à l'audition.

2.1 Signification de la demande*

Définition: Signifier veut dire mettre au courant la ou les partie(s) adverse(s) qu'une demande la concernant fut envoyée à la Régie du logement pour que celle-ci soit prête au moment de l'audience. On procède à la signification par l'envoi d'une copie de la procédure à la ou les partie(s) adverse(s).

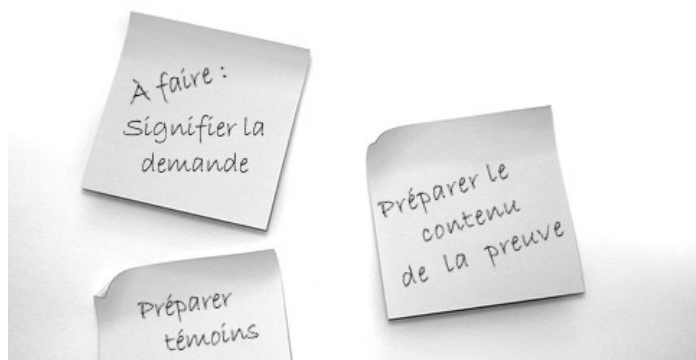
La signification de la demande doit être faite par la partie qui décide d'aller devant la Régie du logement, c'est-à-dire par la partie demanderesse qui peut s'avérer être soit la locatrice*, soit la locataire.

Comment signifier une demande : Il faut choisir un moyen de signification qui puisse permettre de confirmer la réception : le courrier recommandé et le huissier sont les méthodes les plus conseillées. La poste régulière est à éviter. Il est également important de ne pas attendre et de signifier la demande à la partie adverse dans un délai raisonnable, c'est-à-dire le plus tôt possible.

Il peut être possible de vous faire rembourser les frais de signification jusqu'à concurrence du montant établi par règlement¹, mais cela est à la discrétion de la Régisseuse.



Flickr : Wiertz Sébastien | Creative Commons



2.2 La conciliation

Une étape de conciliation existe à la Régie du logement avant l'audience. La demande en conciliation est normalement faite par la partie demanderesse. La Régie peut également cibler des dossiers qui ont des chances d'être long en terme d'audience et envoie elle-même des invitations de demande en conciliation. La Régie envoie à chaque partie une demande de conciliation indiquant un délai pour répondre.

Cette étape peut permettre de régler le litige entre les parties par une entente commune. Il faut comprendre que l'objectif de la conciliation est d'en arriver à une entente. Ce processus favorise donc les concessions des deux côtés. Le conciliateur n'a toutefois pas d'autorité et c'est seulement la volonté des parties qui compte.

Aucune partie n'est obligée d'accepter la rencontre en conciliation. La locataire a donc le droit de refuser la rencontre. L'audience devant Régisseuse aura lieu à la suite d'un refus ou si aucune entente n'a pu être établie.

Par ailleurs, il est important de noter que tout ce qui est traité en conciliation doit rester confidentiel. Toutes les parties doivent signer un document où elles s'engagent à ne rien répéter et à ne pas utiliser les informations apprises en conciliation au moment de l'audience advenant le cas qu'aucune entente n'ait pu être conclue entre elles.

¹ Pour plus de détails, vous pouvez consulter le document *Tarif des frais exigibles par la Régie du logement*, RLRQ c R-8.1, r 6.

2.3 Définir le contenu de la preuve

La première étape consiste à établir ce que la locataire veut accomplir et ce qu'elle veut obtenir de la Régie du logement et ensuite préparer le dossier en conséquence. Le dossier consiste à déterminer ce que la locataire aura à prouver et à déposer les documents pertinents devant le tribunal.

Il est important pour la locataire de savoir exactement quand elle produira chaque pièce pour appuyer les questions ou commentaires d'une témoin. Le meilleur moyen de s'assurer de ne pas paraître confuse ou perdue dans ses documents est d'établir un bon plan de match et de définir les pièces à présenter en ordre chronologique.



Flickr : Wiertz Sébastien | Creative Commons

Si la locataire est en **défense**, elle peut reprendre la demande lui ayant été signifiée (et les amendements ayant pu y être apportés le cas échéant), examiner les motifs qui y sont énoncés et déterminer ceux qu'elle entend admettre, contredire ou préciser. Elle doit alors se demander quels éléments de preuve (témoins, documents, photos, etc.) elle dispose pour prouver les faits qui soutiennent ses prétentions.

Les règles à suivre concernant la preuve se trouvent dans la section 3.

2.4 Préparation des témoins

Préparer la témoin ne veut pas dire la préparer à mentir ou lui imposer ce qu'elle doit dire à l'audition. Il s'agit de passer au travers de ce qu'elle sait et voudra dire pour ne pas avoir de mauvaises surprises devant la juge. Il faut aussi indiquer à la témoin quelles questions lui seront posées et pourquoi elles lui seront posées, ce que l'on cherche à établir.

Chaque partie doit donc, avant l'audience, identifier les témoins qu'elle désire faire entendre devant le tribunal.

Il faudra finalement déterminer dans quel ordre les témoins seront entendus. Il vaut mieux commencer par le général pour aller vers le spécifique. Par exemple, il vaudra mieux présenter en premier les témoins qui ont pris des photos pour pouvoir se servir de celles-ci avec les témoins suivants.

CONSEILS PRATIQUES

- * Il est important de commencer sa preuve avec les témoins les plus crédibles pour donner une bonne impression à la Régisseuse.
- * Un témoin expert ne sera généralement entendu qu'à la fin de l'audition.
- * Indiquer au témoin comment s'adresser à la Régisseuse (« M. le juge administratif » ou « Madame la juge administrative ») et lui rappeler de toujours regarder et parler vers celle-ci lors de son témoignage.

3 | Règles de preuve

3.1 Grand principes de preuve

3.1.1. Fardeau de la preuve *

Chacune des parties, selon sa position dans le litige, aura un fardeau de preuve dont elle devra se décharger en présentant une preuve par laquelle elle devra convaincre le tribunal. Il s'agit de faire la démonstration du bien-fondé de ses prétentions par la preuve des faits qui les soutiennent. Le fardeau de preuve repose sur la demanderesse.

Demanderesse : Du point de vue de la **demanderesse**, celle-ci doit prouver tous les faits pertinents pour son recours, dont ceux rédigés dans sa demande et ceux à l'origine du litige.

Défenderesse : Du point de vue de la **défenderesse**, puisque celle-ci conteste la demande, elle doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention à l'effet que le droit de la demanderesse est nul.

En guise d'illustration, une locatrice dépose une demande de recouvrement de loyer impayé contre une locataire devant la Régie. Il appartiendra donc tout d'abord à la locatrice d'établir que sa locataire lui doit de l'argent. Pour ce faire, elle devra alors prouver les faits générant son droit, c'est-à-dire, en l'occurrence, l'existence d'un contrat de bail et d'une obligation imposant à la locataire de payer le loyer convenu le premier jour de chaque mois.

Cette preuve faite, la locataire, qui conteste les prétentions de la locatrice, devra alors prouver que le droit de cette dernière est nul, modifié ou éteint. Ce qui pourrait évidemment être le cas pour de multiples raisons. Par exemple, la locataire pourrait prouver, par le biais de ses reçus de loyer, qu'elle a déjà payé et qu'elle ne doit plus rien à la locatrice. Aussi, elle pourrait par exemple prouver, par un écrit signé, qu'elles avaient tous deux convenu d'un nouveau terme de paiement pour les montants réclamés et que ce délai n'est pas encore échu.

3.1.2. Prépondérance de la preuve *

La preuve qu'une partie doit présenter doit rendre l'existence d'un fait **plus probable** que son inexistence. C'est la règle de la **prépondérance de la preuve**. La preuve d'un fait n'a donc pas à atteindre un degré de certitude absolue, mais simplement être « certaine » à plus de 50 %.

Ainsi, si à la lumière de l'ensemble de la preuve présentée par les parties sur une question, il est impossible pour la Régisseuse de départager, celle-ci devra conclure que la demanderesse, ou celle qui avait le fardeau de la preuve, n'a pas satisfait à son fardeau de convaincre le tribunal et rejettera en conséquence sa demande.

3.1.3. Règle de la meilleure preuve

Les règles de preuve visent à assurer que les preuves introduites devant le tribunal soient les plus fiables possibles. Pour permettre d'atteindre ce standard, la **règle de la meilleure preuve** fera en sorte qu'en principe une preuve secondaire ou de qualité inférieure devra être exclue lorsqu'il existe une preuve supérieure disponible.

Par exemple, une partie ne pourra normalement prouver par témoignage l'existence ou le contenu d'un bail ou une entente écrite lorsque le document qui le constate peut être produit en preuve.

Les exceptions prévues par l'article 76 de la Loi sur la Régie du logement

Il existe deux exceptions à cette règle dans la mesure où il est impossible pour la partie d'avoir avec elle à l'audience l'original d'un écrit, tel qu'un bail, et seulement si la Régisseuse l'autorise :

- 1 – une copie de l'écrit en question
- 2 – par tout autre moyen, dont le témoignage

3.1.4. Contenu de la preuve

La preuve devant la Régie est, habituellement, essentiellement une affaire de témoignages, de production d'écrits et parfois d'éléments matériels de preuve (comme des photos).

Lors de l'audition d'une demande à la Régie, la preuve administrée par les parties se présente essentiellement de deux manières :

- * par la déposition de témoins venant relater des faits dont ils ont eu personnellement connaissance;
- * par la production de diverses pièces comme des écrits et des éléments matériels de preuve.

3.2 Catégories de preuve

3.2.1. Les témoins

3.2.1.1. Catégories de témoins

Le témoin ordinaire*

Concernant la **recevabilité*** du témoignage, signalons tout d'abord que le **témoin ordinaire**, c'est-à-dire celui dont la déposition sert à établir l'existence de faits qu'il a personnellement constatés, n'est normalement pas admis à émettre des **opinions**. Il doit s'en tenir à rapporter les faits perçus de manière précise et objective et il appartiendra par la suite au tribunal de tirer ses propres conclusions à partir de la preuve présentée.

Le témoin expert*

Le témoin expert est celui auquel l'une ou l'autre des parties peut faire appel, ou même parfois le tribunal. Son rôle consiste à fournir au tribunal une opinion et des conclusions scientifiques sur des faits dans le but d'aider ce dernier dans la décision qu'il est appelé à rendre, par exemple dans les cas de moisissures dans un logement.

Selon la nature de la cause, les expertes peuvent provenir de divers domaines. Il peut par exemple s'agir

- * d'une ingénieure
- * d'un médecin
- * d'un architecte
- * d'un chimiste
- * d'une psychologue
- * ou de toute autre expert, dans la mesure où l'éclairage apporté aux faits par sa science est pertinent et utile à la solution du litige.

Signalons que le tribunal n'est jamais lié par les conclusions d'une experte. La valeur de son témoignage est laissée, comme tout témoignage, à l'appréciation du tribunal. La fiabilité du contenu de la déposition de l'experte et de son rapport sera évaluée comme tout témoin, mais la Régisseuse tiendra également compte, étant donné sa nature particulière, d'autres facteurs d'appréciation dont notamment le niveau d'expertise de l'experte, la rigueur de la méthodologie employée, du degré de précision qu'elle est susceptible d'offrir, etc.

Le rapport d'inspecteurs²

Concernant sa recevabilité, le témoignage de l'experte doit normalement être fait par sa déposition à l'instance. La Régisseuse peut toutefois décider que le rapport produit par une experte publique peut tenir lieu de son témoignage, et celle-ci n'aura donc pas à être présente à l'audience. Malgré une telle décision de la Régisseuse, une partie peut toutefois requérir la présence de l'inspectrice à l'audition.

La partie adverse comme témoin

Notons qu'il n'est pas du tout interdit d'appeler comme témoin la partie adverse. Il faut toutefois être très prudent avec cette façon de faire : il ne faut oublier que la propriétaire aura des intérêts radicalement opposés à ceux de la locataire.

²Il s'agit d'un inspecteur de la Régie, d'un inspecteur municipal ou d'un inspecteur nommé en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1), de la Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2), de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8), de la Loi sur les installations de tuyauterie (chapitre I-12.1), ou de la Loi sur les installations électriques (chapitre I-13.01).

CONSEILS PRATIQUES

- * N'oublions surtout pas que ce n'est pas le nombre de témoins qui compte, mais bien la qualité de leurs témoignages.
- * D'ailleurs, plus l'on fait témoigner des témoins, plus il existe des chances de contradiction entre eux.

3.2.1.2. Quelques principes à retenir

Contraignabilité*

Une personne dont le témoignage peut s'avérer utile à la solution d'un litige n'est pas libre de choisir de témoigner ou non, elle doit le faire.

Il appartient à chaque partie de s'assurer de la présence de ses témoins lors de l'audition. En cas de doute sur l'éventuelle présence d'un témoin, il est toutefois plus prudent de procéder par voie d'assignation*. À cette fin, il est possible de les assigner préalablement par voie d'ordre de comparaître, c'est-à-dire par voie de bref de subpoena*. C'est la Régie du logement elle-même qui fournit les subpoenas présignés par les Régisseurs. Ils doivent ensuite être signifiés (voir section 2.1) aux frais de la partie qui convoque le témoin. Cela doit se faire par huissier au moins 3 jours avant la date de l'audition. En cas d'urgence, une Régisseuse peut abréger ce délai.

À noter que lors de l'assignation d'un témoin, il faut également prévoir les frais de déplacement de la personne qui doivent lui être remboursés.

Un témoin peut aussi être contraint de produire des documents (duces tecum)*; on doit les énumérer dans le subpoena.

Crédibilité, force probante* et corroboration*

Il est utile de souligner que la partialité* possible d'un témoin envers une partie (parenté, ami, employé) n'a pas pour effet de la rendre inhabile à déposer devant le tribunal. Celle-ci pourra toutefois affecter la crédibilité du témoin et la fiabilité que l'on devra accorder à sa déposition. Ainsi, la conjointe, un parent, une alliée d'une partie, son témoin expert ou tout autre témoin manifestant visiblement un intérêt à favoriser une partie pourra voir le poids de son témoignage affecté en conséquence. Il n'est pas du tout interdit qu'un témoin soit lié par parenté avec la personne qui le produit. C'est sa connaissance des faits et sa crédibilité qui détermine la valeur d'un témoin.

En ce qui concerne la **force probante** ou la valeur de **persuasion** du témoignage, celle-ci est laissée à l'appréciation du tribunal. C'est donc à la Régisseuse qu'appartient la tâche de soupeser le poids à accorder à la preuve apportée par un témoin à partir de la qualité du témoignage qu'il a présenté et de sa crédibilité. Il existe en cette matière de nombreux critères d'appréciation, dont évidemment le degré de connaissance des faits de la témoin, mais aussi sa capacité à se remémorer les faits et à les relater avec précision, son impartialité et l'absence d'intérêt à vouloir favoriser une partie, etc.



En guise d'exemple, si un témoin s'est contredit à plusieurs reprises et a visiblement tenté d'esquiver certaines questions de la partie adverse, il est fort possible que le tribunal n'accorde qu'une faible crédibilité à sa déposition.

La preuve par témoignage peut par ailleurs être apportée par **un seul témoin**. Ce n'est donc pas tant la quantité des témoignages qui importe, mais bien leur valeur et leur fiabilité. Évidemment, la présence de plusieurs témoins confirmant leurs dépositions respectives peut être souhaitable dans la mesure où elle permettra d'apporter une preuve globale plus solide et plus convaincante.

Un des rôles les plus importants d'un témoin est de venir **confirmer** la version des faits de la partie qui le présente. En effet, le seul témoignage d'une partie peut difficilement être retenu par les Régisseurs si elle est contredite par l'autre partie. C'est sa parole contre celle de son adversaire. Il est plus difficile pour une Régisseuse d'accorder foi à une personne qui est intimement impliquée comme partie au litige et qui a tout intérêt à colorer son témoignage en sa faveur. C'est par le biais de témoins impartiaux et désintéressés qu'une partie a le plus de chance de convaincre la Régisseuse de la vérité de ses propos. La confirmation des dires d'une partie par « **corroboration** » est l'appui le plus précieux qu'une partie peut rencontrer pour sa cause.

Il est essentiel de rencontrer préalablement vos témoins de manière à les préparer aux différents aspects que vous allez aborder et aux questions que vous allez leur poser lors de leur interrogatoire à l'audience. (Voir 2.4 « Préparation des témoins »)



3.2.2. La preuve écrite et matérielle

Il est essentiel d'avoir en main son bail et tous les avis reçus portant sur des modifications de celui-ci. Les autres preuves écrites ou matérielles peuvent prendre plusieurs formes, telles que des photographies, une mise en demeure, des factures, un rapport d'expert, etc.

Les **photos** en particulier doivent être datées et identifiées. Par ailleurs, il y a une règle d'or à respecter : seule celle qui a pris les photos (ou qui l'a accompagné, donc qui en a une connaissance personnelle suffisante pour les commenter) peut les présenter et les déposer en preuve. Si c'est quelqu'un d'autre qui tente de commenter les photos sans qu'elles n'aient été déposées par celle qui les a prises, la preuve sera rejetée.



Authenticité de la preuve*

Pour pouvoir être mis en preuve, la partie qui invoque un écrit doit faire la preuve de son authenticité en prouvant que cet écrit provient bel et bien de son auteur, c'est-à-dire de l'autre partie ou de la propriétaire. Une fois l'authenticité de l'écrit établie, celui-ci fera alors preuve de son contenu. Celui qui invoque un écrit non signé doit faire la preuve de son origine, mais son contenu pourra être contredit par tous moyens.

En principe, seul l'original d'une pièce peut être produit à l'audition à moins que la Régisseuse accepte une copie de celle-ci. (Voir 3.1.3 « Règle de la meilleure preuve »)

Production des pièces

Les pièces dont les parties entendent se servir dans le cadre d'une contestation devant la Régie doivent être déposées au dossier du tribunal. Le moyen de le faire est fort simple : toute pièce, que ce soit un écrit ou un élément matériel de preuve, doit être produite **lors de l'audience** par la partie qui l'invoque. Lors de l'audition, le temps venu, la partie qui présente sa preuve, dépose devant le tribunal au fur et à mesure qu'elle invoque chacune de ses pièces.

Un témoin qui possède une connaissance personnelle d'un document ou d'une autre pièce est alors normalement amené à l'identifier et à l'authentifier avant que celle-ci ne soit déposée et produite au dossier de la Régie.

CONSEILS PRATIQUES

- * Avant l'audition, assurez-vous de bien regrouper tous vos documents et de les classer de manière à ne pas avoir à les chercher le temps venu.
- * Au moment de l'audience, chaque pièce devra être présentée à la partie adverse avant de la produire, c'est-à-dire avant de la donner à la Régisseure. Il faut prévoir une copie pour la partie adverse.
- * Chaque partie doit prévoir deux copies en plus de l'original. Une pour la partie adverse et l'autre pour la Régisseure.



Flickr : STJNoticias | Creative commons

4 | Audition

4.1 Remise et absence

4.1.1. Remise

Si l'une ou l'autre des parties constate qu'elle ne pourra, pour une raison valable, se présenter à la date d'audition prévue, elle pourra alors faire les démarches pour obtenir une remise. Une remise peut être obtenue en produisant à la Régie le consentement écrit de la partie adverse ou sur demande écrite ou verbale faite à la Régisseure lors de l'audience. La remise peut donc se faire par consentement mutuel entre les parties. Une fois la remise accordée, l'audience n'aura donc pas lieu au jour et à l'heure prévue.

Dans le cas contraire, les parties devront évidemment se présenter au bureau de la Régie aux temps et lieu fixés dans la convocation et convaincre la Régisseure du bien-fondé de leur motif de remise (témoin absent ou malade, perte de documents, etc.).

4.1.2. Absence d'une partie à l'audition

Dans un premier temps, si l'une ou l'autre des parties, bien que dûment avisée, ne se présente pas ou bien refuse de se faire entendre, la Régisseure peut alors néanmoins décider de procéder à l'instruction de l'affaire et rendre une décision. Habituellement, toutefois, la Régisseure refusera de procéder, sachant qu'une telle décision sera ouverte à une rétractation du jugement et qu'on devra tout recommencer plus tard.

Absence de la demanderesse : La Régisseure pourra décider de rejeter la demande ou la requête de celle qui l'a produit. La Régisseure pourrait toutefois, et selon les circonstances, décider de rayer la cause ou la remettre à une date ultérieure.

Absence de la défenderesse : Lorsque seule la demanderesse est présente, la Régisseure pourra décider d'entendre la preuve de cette dernière et rendre, en fonction de celle-ci, un jugement par défaut.

Absence des deux parties : La Régisseure pourra décider de rayer la cause ou bien en remettre l'audition à une date ultérieure. Dans ce dernier cas, un nouvel avis d'audition sera transmis aux parties.

4.2 Déroulement de l'audience

4.2.1. Décorum *

Dans n'importe quelle circonstance, il est toujours bon de connaître les us et coutumes des lieux. À la Régie du Logement, on a l'habitude de s'adresser à la Régisseure avec un simple « Mme la Régisseure » (ou « Monsieur le Régisseur ») . Il faut, dans la mesure du possible, passer par celle-ci pour s'adresser à la partie adverse et bien sûr toujours rester polie et calme. Tout débordement d'émotion ou d'agressivité se retournera invariablement contre nous. Nous devons toujours montrer respect à l'autre partie.

Une partie ne doit jamais interrompre la partie adverse ni dans son interrogatoire, à moins que ce soit pour poser une objection, ni dans sa plaidoirie. S'il y a objection, l'autre partie pourra répondre aux motifs de l'objection et ensuite tous attendront la décision de la Régisseure. (Pour les objections, voir 4.3 « Les interrogatoires »)

4.2.2. Assermentation *

Avant d'être entendu devant le tribunal, un témoin doit s'identifier et déclarer ses nom, prénom, âge et résidence. La témoin doit ensuite faire une affirmation solennelle de dire la vérité.

4.2.3. Les étapes

L'instruction d'une demande présentée à la Régie du logement se déroule normalement en deux grandes étapes :

Premier temps : Les parties sont appelées, à tour de rôle, à présenter leur preuve (demanderesse), défense (défenderesse) et, s'il y a lieu, la contre-preuve (demanderesse), soit en témoignant elles-

mêmes et/ou en interrogeant leurs témoins respectifs et en déposant leur preuve écrite.

- * Il revient à la partie sur laquelle repose le fardeau de preuve (généralement la partie demanderesse) de procéder la première à la présentation de sa preuve et à l'interrogatoire de ses témoins.
- * La contre-preuve porte, en principe, seulement sur les faits nouveaux révélés par la preuve de la défense.

Deuxième temps : Quand chaque partie aura fait sa preuve, interrogé, contre-interrogé et re-interrogé les témoins, elle pourra ensuite faire un résumé de ses prétentions* en soulignant à la Régisseure les points forts de sa cause et les faiblesses de celle de la partie adverse, en faisant ressortir les contradictions de son adversaire. Cela s'appelle « plaider sa cause ». C'est aussi à ce moment qu'elle pourra présenter la jurisprudence* à l'appui de ses prétentions.

4.3 Les interrogatoires

Première étape: Interrogatoire

Le premier témoin est interrogé par la partie qui le produit. Celui-ci peut être interrogé sur tout fait pertinent au litige.

CONSEILS PRATIQUES

- * Ne posez pas deux fois la même question au témoin. S'il n'a pas compris la question, reformulez-la différemment. Si elle est insatisfaisante, poser une autre question. Soyez persévérant, mais astucieux. Par contre, sachez quand arrêter votre interrogatoire. Le harcèlement du témoin ne profite à personne.
- * Lorsque le témoin a répondu favorablement à votre question, mais cherche à ajouter des éléments pour nuancer sa réponse, rappelez-lui gentiment, mais fermement de « ne répondre qu'aux questions ».
- * Les questions multiples et à plusieurs volets nuisent à la compréhension. Limitez vos questions à un seul thème.

CONSEILS PRATIQUES

Deuxième étape: Contre-interrogatoire

Lorsque la partie a terminé l'interrogatoire de la témoin qu'elle a produit, la partie adverse pourra le contre-interroger.

Le but du contre-interrogatoire est d'aller plus loin dans l'interrogatoire du témoin et faire ressortir les contradictions de ses déclarations ou lui faire admettre des éléments qui seraient en notre faveur.

- * Prendre des notes pendant le contre-interrogatoire de son témoin pour ne rien oublier lors de son re-interrogatoire.
- * L'adage : « Ne jamais poser une question à laquelle on ne connaît pas la réponse du témoin » est d'autant plus pertinente en cette occasion. Il faut être extrêmement prudent avec le contre-interrogatoire. Il faut éviter de renforcer le témoignage à notre défaveur.
- * Il ne faut pas voir le témoin de la partie adverse comme un ennemi. Vous avez plus à gagner en étant patient et ouvert avec lui qu'à l'agresser et à vous le mettre carrément à dos. Il vaut mieux le mettre en confiance que le contraire. Surtout, n'argumentez jamais avec un témoin. Toutes ces attitudes vous feront perdre la sympathie de la Régisseuse.
- * Il n'est pas obligatoire de contre-interroger le témoin. Il faut voir si son témoignage nous a véritablement fait du dommage avant d'agir. Il faut aussi évaluer la solidité du témoin et son attitude. Il arrive qu'un mauvais contre-interrogatoire fasse perdre la cause ! Même si le témoignage est dommageable, si votre cause en général semble solide, vaut mieux ne pas contre-interroger. Surtout, ne pas aborder des sujets que le témoin aurait oublié de mentionner et ainsi rafraîchir sa mémoire.
- * Toujours observer les réactions de la Régisseuse. Cela vous donnera une mine d'information sur le déroulement du procès et vos avancés ou reculs.

Troisième étape: Re-interrogatoire

Le témoin peut ensuite être re-interrogé par la partie qui l'a produit, soit pour être interrogé sur des faits nouveaux révélés par le contre-interrogatoire ou soit pour expliquer ses réponses aux questions qui viennent de lui être posées. Le re-interrogatoire peut être spécialement utile si lors du contre-interrogatoire, votre témoin n'a pu s'exprimer librement ou complètement sur une question.

Par ailleurs, la Régisseuse pourra poser au témoin les questions qu'il croit utiles.

En résumé

Lorsque la partie qui a procédé en premier termine l'interrogatoire de ses témoins, c'est alors au tour de la partie adverse de présenter sa preuve et ses témoins. Et tout recommence.

La partie demanderesse peut ensuite administrer une « contre-preuve » après que la preuve de la partie défenderesse ait été complétée.

[À retenir...]

La prohibition du oui-dire*

La définition même du témoignage implique qu'un témoin doit déposer à l'instance sur des faits qu'il a lui-même vécus ou personnellement constatés. Cette règle a pour effet de rendre, en principe, irrecevable la preuve par oui-dire, c'est-à-dire la preuve indirecte d'un fait et introduite par l'entremise d'une personne interposée.

Il est important de préciser que si, par la déclaration rapportée, on tente non pas de rapporter le contenu d'une discussion ou d'une déclaration, mais simplement que celle-ci a eu lieu, alors il ne s'agira pas de oui-dire. Dans ce cas, le témoin rapporte simplement ce qu'il a lui-même entendu directement de la bouche du tiers.

Quant à sa portée, il est essentiel de souligner que la prohibition du oui-dire vise tout autant les déclarations à l'extérieur de l'audience verbales et écrites.

Les questions suggestives

Dit simplement, une question suggestive est une question à laquelle nous pouvons répondre par un simple oui ou non.

Les affirmations du témoin doivent émaner de leur propre témoignage et non pas des suggestions de celle qui pose la question. C'est le témoin qui doit témoigner et non pas celle qui pose les questions. Si la question contient déjà la réponse, elle ne vaut pas chère côté valeur légale et probante. Il faut poser de questions claires et ouvertes de manière à obtenir une réponse objective.

Exemple d'une question subjective : Est-il vrai que vous avez été témoin le 19 juillet 2012 de la colère de ma propriétaire et qu'elle a dit..... ?

Exemple d'une question appropriée : Qu'avez-vous constaté le soir du 19 juillet 2012 ?

Les objections

Chaque situation est un cas d'espèce et il est très difficile de donner un cas précis où l'objection est fondée ou non fondée.

On peut s'objecter si l'autre partie tente de présenter une preuve illégale, si la question est suggestive, si la réponse relève du oui-dire. Toutefois, on ne peut pas s'objecter parce que l'on pense que le témoin ne dit pas la vérité! On devra plutôt attaquer la crédibilité du témoignage par un contre-interrogatoire serré ou par une contre-preuve de notre part.

Quant à la forme, il faut déclarer rapidement et précisément notre objection : « Objection, M. le Régisseur » ou « Objection, Mme la Régisseuse ». Il faut ensuite énoncer clairement et succinctement l'origine de notre objection. Une fois la décision prise par la Régisseuse quant à celle-ci, il n'y aura pas d'appel ou de discussion.

5 | Plaidoiries et jurisprudences

5.1 Plaidoiries

Une fois l'étape de l'enquête (lorsque les parties présentent leurs preuves) terminée, les parties pourront plaider leur cause. La plaidoirie est en fait l'argumentation dans laquelle chaque partie reprend les éléments clés déjà exposés lors de l'audition pour en faire un tout cohérent. C'est ici que chaque partie fera ressortir les points forts de sa propre cause et les points faibles de celle de son adversaire. C'est aussi à ce moment que les parties présenteront les articles de loi et la jurisprudence à l'appui de leur cause. Il s'agit donc de la présentation des arguments.

La plaidoirie ne s'improvise pas, elle est le fruit d'une minutieuse préparation. Elle sera adaptée à la preuve qui aura été présentée en cour. Il faut se limiter à exposer les points les plus marquants de cette preuve.

Quant aux articles de loi que chaque partie invoquera, il suffit de les énumérer et il n'est pas nécessaire de les lire à la Régisseuse.



5.2 Jurisprudence

Lors de leurs plaidoiries, les parties auront l'occasion de présenter à la Régisseure des jugements antérieurs de divers tribunaux rendus dans des causes ressemblant à la leur.

Par exemple, si une locataire fait une demande de diminution de loyer pour refus par la propriétaire de réparer les fenêtres de son logement, il pourra présenter à la Régisseure des jugements antérieurs de la Régie du Logement (ou d'autres tribunaux) où on a accordé un montant ou pourcentage de réduction de loyer dans des cas de fenêtres non réparées.

On peut obtenir ces jugements avec l'aide de comités logement ou associations de locataires, ou par l'entremise du site web jugements.qc.ca.

Ces décisions sont importantes, car dans bien des cas, les principes de droits sont discutés et décidés par les Régisseures et les juges de la Cour du Québec (en appel) et ont un grand poids dans le processus décisionnel de la Régie du Logement.

Les Régisseures ne sont pas tenues de suivre à la lettre les décisions de leurs collègues, mais en général, elles essaient de maintenir une harmonie dans la continuité du processus de décisions de la Régie du Logement. Surtout, elles savent qu'en ne suivant pas un précédent, elles pourront se « faire casser en appel », comme on dit, et aucune Régisseure ne souhaite cela ...

CONSEILS PRATIQUES

- * Les décisions que vous utiliserez devront être photocopiées pour en remettre copies à la Régisseure et à la partie adverse.
- * Les citations auxquelles vous voulez référer seront annotées en marge avec un trait vertical.
- * Vous pouvez lire les extraits de jurisprudence à voix haute et les commenter immédiatement ou laisser la Régisseure en prendre connaissance pour ensuite les commenter. Il ne faut pas utiliser des extraits trop longs, il faut tirer des ces décisions l'essentiel de ce qui appuie votre cause.

6 | Jugement

6.1 Les dépens*

Les dépens sont aussi appelés les frais judiciaires de la cause. La Régisseure peut ordonner à une partie de rembourser les frais de l'autre partie quand elle estime que la demande de la partie qui perd la cause était non justifiée ou non nécessaire.

Ceci peut consister en le montant de base déboursé par l'autre partie (généralement 70.00 \$, sauf si le loyer est inférieur à 600\$ en 2013) et les frais de signification, de *subpoenas* et/ou d'expertise.

Il faut noter ici que les frais de l'avocate de l'autre partie ne seront pas inclus dans les dépens. Ce sont ce qu'on appelle des « frais extrajudiciaires ». Il s'agit du salaire et des frais d'avocate et ceux-ci ne sont presque jamais accordés en droit québécois.

6.2 Délibéré* et décision de la Régisseure

La décision doit être rendue dans les 3 mois de sa prise en délibéré, c'est-à-dire du moment où la cause a été entendue et est terminée. La décision doit être motivée, bien sûr.

7 | L'après-jugement

Ce n'est pas terminé, il vous reste des recours! En effet, si vous n'êtes pas satisfait de la décision et que vous avez clairement identifié une erreur de fait ou de droit, il est possible de formuler une demande de rectification, de rétractation ou de révision de la décision devant la Régie du logement. Il est également possible, dans certains cas, de demander la permission d'appeler devant la Cour du Québec (affaire de moins de 70 000\$) ou devant la Cour supérieure.

Assermentation : identification du témoin devant le tribunal et affirmation solennelle de dire la vérité.

Assignment d'un témoin : contraindre un témoin à comparaître devant un tribunal. Le témoin est ainsi obligé par la loi de venir livrer son témoignage.

Authenticité de la preuve : la partie qui invoque un écrit doit faire la preuve de son authenticité en prouvant que cet écrit provient bel et bien de son auteur, c'est-à-dire de l'autre partie ou du propriétaire. Une fois l'authenticité de l'écrit établie, celui-ci fera alors preuve de son contenu.

Bref de subpoena : en cas de doute sur l'éventuelle présence d'un témoin, il est toutefois plus prudent de procéder par voie d'assignation. À cette fin, il est possible de les assigner préalablement par voie d'ordre de comparaître (*bref de subpoena*) émis par la Régie.

Contraignabilité : une personne dont le témoignage peut s'avérer utile à la solution d'un litige n'est pas libre de choisir de témoigner ou non, elle doit le faire.

Corroborer : confirmer un fait.

Décorum : règles de conduite dans une cour de justice.

Dépens : les frais judiciaires de la cause. Les frais et honoraires des avocats ne sont pas compris dans les dépens.

Fardeau de la preuve : il s'agit de faire la démonstration du bien-fondé de ses prétentions par la preuve des faits qui les soutiennent. Le fardeau de preuve repose normalement sur la demanderesse.

Force probante : soupeser le poids à accorder à la preuve, par exemple, la force probante d'un témoignage sera évaluée à partir de la qualité celui-ci et de la crédibilité du témoin. La force probante d'une preuve est son caractère convainquant aux yeux du juge.

Jurisprudence : des jugements antérieurs de divers tribunaux rendus dans des causes ressemblant à la notre.

Locatrice : la locatrice s'occupe de la location d'un logement, alors que la propriétaire possède le logement. La locatrice peut également être la propriétaire. La locatrice est généralement la personne qui conclut le bail.

Oui-dire : information transmise par autrui, fait qui n'a pas été constaté personnellement.

Partialité : qui est favorable à une partie plutôt qu'à une autre.

[lexique]

Prépondérance de la preuve : la règle déterminant le poids de la preuve qu'une partie doit présenter pour établir l'existence d'un fait prévoit que la preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante. La preuve d'un fait n'a donc pas à atteindre un degré de certitude absolue, mais simplement être « certaine » à plus de 50 %.

Prétention : ses revendications par rapport à la cause, ce que l'on prétend.

Prise en délibéré : du moment où la cause a été entendue et est terminée. Il s'agit du moment où la Régisseure doit délibérer avant de rendre sa décision.

Produire/ déposer les pièces : les pièces dont les parties entendent se servir dans le cadre d'une contestation devant la Régie doivent être déposées au dossier du tribunal. Toute pièce, que ce soit un écrit ou un élément matériel de preuve, doit être produite lors de l'audience. Un témoin qui possède une connaissance personnelle d'un document ou d'une autre pièce est alors normalement amené à l'identifier et à l'authentifier avant que celle-ci ne soit déposée et produite au dossier de la Régie.

Recevabilité : ce qui peut être reçu, admis en preuve. Ce qui satisfait aux exigences du droit et de la procédure et qui peut donc être accueillie en preuve par la Régisseure.

Signifier : mettre au courant la ou les partie(s) adverse(s) qu'une demande la concernant fut envoyée à la Régie du logement. On procède à la signification par l'envoi d'une copie de la procédure à la ou les partie(s) adverse(s). La signification de la demande doit être faite par la partie qui décide d'aller devant la Régie du logement. Il faut choisir un moyen de signification qui puisse permettre de confirmer la réception : par courrier recommandé et par huissier sont les méthodes les plus appropriées.

Témoin expert : Son rôle consiste à fournir au tribunal une opinion et des conclusions scientifiques sur des faits dans le but d'aider ce dernier dans la décision qu'il est appelé à rendre, par exemple dans les cas de moisissures dans un logement.

Témoin ordinaire : sa déposition sert à établir l'existence de faits qu'il a personnellement constatés, il n'est normalement pas admis à émettre des **opinions**. Il doit s'en tenir à rapporter les faits perçus de manière précise et objective et il appartiendra par la suite au tribunal de tirer ses propres conclusions à partir de la preuve présentée.

* * Il est à noter que l'appellation de Régisseur a été changée pour juge administratif. Cependant, il est plus répandu de les appeler Régisseurs, ce qui justifie que cette appellation ait été conservée dans ce présent document.

[groupes membres du RCLALQ]

Montréal

Action Dignité de Saint-Léonard

T : 514-251-2874

ADDS-MM

T : 514-523-0707

Association des locataires de Villeray

T : 514-270-6703

Association des locataires du Village
Olympique

T : 514-362-2930

Centre éducatif communautaire René-
Goupil | T : 514-596-4420 # 4417

Comité d'action Parc Extension

T : 514-278-6028

Comité logement Ahuntsic-Cartierville

T : 514-331-1773

Comité BAILS (Hochelaga-Maisonneuve)

T : 514-522-1817

Comité des locataires du Rigaud

T : 514-284-1904

Comité logement de Lachine-Lasalle

T : 514-544-4294

Comité logement Montréal-Nord

T : 514-852-9253

Comité logement de la Petite Patrie

T : 514-272-9006

Comité logement du Plateau Mont-Royal

T : 514-527-3495

Comité logement de Rosemont

T : 514-597-2581

Comité logement Saint-Laurent

T : 514-419-4820

Comité logement Ville-Marie

T : 514-521-5992

Conseil Communautaire Notre-
Dame-de-Grâce | T : 514-484-1471

Entraide Logement Hochelaga-
Maisonneuve | T : 514-528-1634

Infologis de l'Est de l'Île de Montréal

T : 514-354-7373

OEIL Côte-des-Neiges

T : 514-738-0101

POPIR-Comité logement (St-Henri)

T : 514-935-4649

Projet Genèse (Côte-des-Neiges)

T : 514-738-2036

R.I.L. (Pointe-Saint-Charles)

T : 514-932-7742

Laval

ACEF de l'Île Jésus,
volet logement

T : 450-662-0255

Gatineau

Logemen'occupe

T : 819-246-6644

Lanaudière

Action-Logement Lanaudière

T : 450-394-1778

Sans frais: 1-855-394-1778

Montréal

ACEF Montérégie-est

T : 450-375-1443 poste 322

Sans frais : 1-888-375-1443

Action logement Pierre-de-Saurel

T : 450-881-1910

Comité logement Beauharnois

T : 450-429-3000

Comité logement Montérégie

T : 450-670-5080

Comité logement de Valleyfield

T : 450-377-3060

Logemen'mêle (St-Hyacinthe)

T : 450-502-5643

Maison La Virevolte

T : 450-651-1901

Québec

Bureau d'Animation et Information
Logement | T : 418-523-6177

Comité des CitoyenNEs du quartier
St-Sauveur | T : 418-529-6158

Comité logement d'aide aux locataires
T : 418-651-0979

Chaudière-Appalaches

ACEF Rive-sud de Québec

T : 418-835-6633

Sans frais : 1-877-835-6633

ACEF Amiante-Beauce-Etchemins

T : 418-338-4755

Sans frais : 1-888-338-4755

Centre-du-Québec

Association des locataires des Bois-
Francs

T : 819-758-3673

La Ruche Aire ouverte

T : 819-293-6416

Mauricie

Comité logement Trois-Rivières

T : (819) 694-6976

Sans frais : 1-877-694-6976

Bas Saint-Laurent

A.L.E.S.E (Abattons les échelons
sociaux-économiques)

T : 418-629-6777

Comité Logement Rimouski-
Neigette

T : 418-725-4483

Laurentides

Carrefour d'Actions Populaires de
Saint-Jérôme

T : 450-432-8696

Association de promotion et
d'éducation en logement
(St-Eustache)

T : 450-413-2949

Abitibi-Témiscamingue

Association des locataires de
l'Abitibi-Témiscamingue

T : 819-762-3165



PLAIDER SA CAUSE À LA RÉGIE DU LOGEMENT

Qu'est-ce qu'une cause devant la Régie du logement?

Une cause devant la Régie, c'est d'abord et avant tout un ensemble de faits. Un ensemble de faits qu'il appartient aux parties de présenter au Régisseur dans un ordre bien établi et selon des règles précises.



Regroupement des
Comités
Logement et
Associations de
Locataires du
Québec