

## ***Retard de justice administrative, Déni d'équité – Mot d'ouverture de l'Ombudsman, 4 mai 2023***

Bonjour, et bienvenue à toutes celles et à tous ceux qui sont ici aujourd'hui à Queen's Park ainsi qu'à toutes les personnes qui se joignent à nous en ligne.

Tout d'abord, je pense qu'il est important de reconnaître que cette terre est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewas, les Haudenosaunee et les Wendats. Ce territoire abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Mes collègues et moi sommes reconnaissants de vivre et de travailler sur ce territoire.

Je suis ici aujourd'hui pour rendre compte de l'enquête de mon Bureau sur les importants retards et arriérés à la Commission de la location immobilière. Cette enquête a été longue, complexe et difficile. Elle a révélé de multiples problèmes systémiques, qui ont encore été exacerbés par la pandémie.

L'objectif des tribunaux administratifs comme la Commission de la location immobilière est de donner au public un moyen rapide et accessible de résoudre des litiges, au lieu d'aller devant des cours de justice. Nous avons constaté que ce n'était pas vrai du tout dans le cas de la Commission.

Même avant la pandémie, la Commission ne parvenait pas à respecter ses propres normes de service. Après mars 2020, ses fondations déjà fragiles se sont effondrées alors qu'elle s'efforçait de passer à des audiences virtuelles et de faire face à un moratoire sur les expulsions.

Le résultat n'a pas été qu'une longue série d'échecs bureaucratiques, dont des pénuries d'arbitres, des cauchemars de programmation et une technologie dysfonctionnelle. Le plus troublant, c'est la façon dont ces retards ont touché des gens bien réels, de part et d'autre de la relation propriétaires-locataires.

Nous avons entendu les récits de plus de 4 000 personnes durant cette enquête. Leurs histoires étaient extrêmement éloquentes. Certains locataires, vivant de l'aide sociale, enduraient des harcèlements ou habitaient dans des conditions déplorables et dangereuses depuis des mois, voire des années. Certains propriétaires se trouvaient confrontés à la ruine financière alors qu'ils attendaient des audiences au sujet de locataires qui avaient des comportements abusifs, causaient des dégâts ou refusaient de payer leur loyer.

Beaucoup étaient pris au piège dans la file d'attente apparemment interminable de la Commission, quelle que soit l'urgence de leurs situations. Certaines personnes étaient renvoyées à la fin de la file pour des erreurs dans leurs requêtes. D'autres étaient laissées dans l'incertitude parce que leur arbitre avait trop de cas à traiter ou avait tout simplement quitté la Commission.

Ces personnes n'ont pas seulement été privées de la justice administrative rapide à laquelle elles avaient droit, mais elles ont également été privées d'une simple équité.

Je tiens à remercier les gens qui se sont manifestés et qui nous ont permis de raconter leurs histoires. Ils nous ont rappelé que les arriérés et les retards administratifs touchent de gens bien réels, qui méritent que les services publics les aident, au lieu de leur nuire.

Nous avons aidé bon nombre de ces personnes à résoudre leurs problèmes individuels, mais leurs histoires nous ont aussi permis de suggérer maintes solutions pour aider la Commission à retrouver son fonctionnement normal. C'est là une fonction importante de notre Bureau : nous ne nous contentons pas de signaler les problèmes; nous recommandons des solutions réalisables, fondées sur les preuves que nous recueillons et sur notre connaissance des systèmes gouvernementaux.

Nous avons également identifié plusieurs problèmes avec les audiences, des ordonnances et des décisions en français de la Commission. Notre Unité aux services en français a pu résoudre plusieurs cas, et la Commission a ajouté du personnel bilingue. Mais il reste toujours des retards inutiles lorsque des membres bilingues ne sont pas disponibles.

J'ai fait 61 recommandations visant à garantir que la Commission dispose d'un solide effectif d'arbitres – y compris ceux et celles qui sont bilingues. J'ai aussi recommandé que le système de gestion des cas puisse trier les cas urgents – entre autres améliorations.

Le ministère du Procureur général et Tribunaux décisionnels Ontario, au nom de la Commission, ont accepté mes recommandations et se sont engagés à me rendre compte des progrès réalisés dans leur mise en œuvre.

Je tiens à souligner que ce système a grandement besoin d'une refonte pour faire ce qu'il est censé accomplir : aider les propriétaires et les locataires à résoudre leurs différends rapidement et équitablement.

Le gouvernement a déjà annoncé qu'il investissait 6,5 millions \$ pour nommer 40 autres arbitres et plus de membres du personnel à la Commission. C'est une bonne nouvelle et je préconise de passer rapidement à l'action. Comme nous l'expliquons dans ce rapport, le recrutement, les nominations et la formation des

membres de la Commission prennent beaucoup de temps, et cette initiative positive ne devrait pas être entravée par de nouveaux retards.

Comme le montre ce rapport, la Commission, Tribunaux décisionnels Ontario, le Ministère et le gouvernement de l'Ontario doivent tous travailler ensemble afin de rétablir la justice administrative pour les propriétaires et les locataires partout dans la province. J'espère que si ces organismes appliquent ces recommandations, les propriétaires et les locataires de l'Ontario obtiendront enfin de la Commission le service et l'équité qu'ils méritent.

*Seul le discours prononcé fait foi.*