

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

CONSEIL DE LA JUSTICE
ADMINISTRATIVE

DOSSIER 5

Québec, ce 26 août 1999

MEMBRES DU COMITÉ D'ENQUÊTE :

M^e Laurence Demers
Présidente du comité d'enquête
Membre du Conseil de la justice administrative

M. Laurent McCutcheon
Président du
Conseil de la justice administrative

M^e Pierre Thérien
Régisseur de la
Régie du logement

Dans l'affaire de :

Madame Marie Constantineau,
Plaignante

et

M^e Luc Harvey,
Régisseur
Régie du logement

RAPPORT DU COMITÉ D'ENQUÊTE

(Art. 186 et 190 de la *Loi sur la justice administrative*, 1996,
chapitre 54 et art. 8.4 de la *Loi sur la Régie du logement*, 1997,
chapitre 43, article 605)

Le 26 octobre 1998, Madame Marie Constantineau, (ci-après désignée la plaignante) écrit au responsable des plaintes à la Régie du logement pour exprimer sa déception et son insatisfaction à l'égard du comportement d'un régisseur. Elle demande à la Régie du logement de statuer sur ce comportement et d'ordonner la tenue d'une nouvelle audience.

Le responsable des plaintes à la Régie du logement informe la plaignante que depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative* (1996, chapitre 54), les plaintes contre un régisseur peuvent être adressées au Conseil de la justice administrative.

Le 4 décembre 1998, la plaignante transmet une plainte au Conseil de la justice administrative.

La plainte est étudiée par le Conseil de la justice administrative lors de sa séance du 4 février 1999. Celui-ci la déclare recevable et constitue un comité d'enquête formé des soussignés.

Le 10 juin 1999, au cours d'une audience à laquelle le régisseur et la plaignante ont été convoqués, le comité d'enquête a entendu le témoignage et les représentations de la plaignante. Il fut convenu que les parties seraient de nouveau convoquées, s'il était nécessaire d'entendre la version du régisseur.

REQUÊTES PRÉLIMINAIRES

Au début de l'audience, le procureur du régisseur a soumis deux requêtes préliminaires.

Par la première requête, il demande au comité d'enquête de suspendre l'audience jusqu'à ce que le règlement sur les règles de preuve et de procédure applicables à la conduite de l'enquête du Conseil soit adopté conformément aux dispositions de l'article 179 de la *Loi sur la justice administrative*.

La deuxième requête du procureur du régisseur demande le rejet de la plainte parce que celle-ci ne satisfait pas aux exigences de forme et de fond qui permettent au régisseur d'assurer sa défense de manière pleine et entière dans le respect des garanties d'équité procédurale.

Ces objections ont été prises sous réserve.

LES FAITS**La plainte**

La plaignante formule les griefs suivants à l'égard du comportement du régisseur :

1. Celui-ci l'aurait privée de son droit d'être entendue en précipitant l'audience.
2. Le régisseur lui aurait refusé la lecture et le dépôt d'un document préparé pour sa défense en utilisant un ton parfois paternaliste ou parfois agressif.
3. Le régisseur aurait démontré de la partialité en utilisant des commentaires peu flatteurs à son égard.
4. Les nombreuses interruptions du régisseur ne laissent aucune place pour que les parties expriment leur point de vue.
5. Le comportement du régisseur a ajouté à la tension vive qui existe entre les parties.

La plaignante ne formule aucune insatisfaction quant à la décision qui a été rendue par le régisseur à la suite de l'audience que celui-ci a présidée.

Elle fonde sa plainte sur les articles 1, 3, 7 et 8 du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement* (R.R.Q., 1981, chapitre R-8.01, r. 0.1).

« Article 1 Le régisseur doit entendre et décider des demandes et requêtes soumises à la Régie du logement dans le cadre du droit et des règles de justice naturelle, en observant le présent code.

Il doit, en le faisant, contribuer à rendre la justice plus humaine et accessible, notamment par sa disponibilité et par la considération accordée aux personnes qui se présentent devant lui.

« Article 3 Le régisseur doit, de façon manifeste, agir et paraître agir en tout temps, de façon objective et impartiale dans l'exercice de sa fonction.

« Article 7 Le régisseur doit, tout en assurant le bon déroulement de l'audition, faire preuve de respect et de courtoisie vis-à-vis des parties, des personnes qui les représentent et des témoins.

« Article 8 Le régisseur doit veiller à ce que chaque partie ait la faculté d'être entendue de façon impartiale et de faire valoir ses prétentions pleinement, sous réserve de leur pertinence et de leur admissibilité.

Plus particulièrement, il doit veiller au respect du droit de chacune des parties :

1° d'être informée de toute preuve déposée ou offerte au soutien de la partie adverse et de pouvoir s'y opposer, notamment en contre interrogeant les témoins ;

2° de présenter toute plaidoirie pertinente et de répondre à la plaidoirie de la partie adverse ;

3° d'être représentée par un avocat ou un mandataire que la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1) habilite à agir en cette qualité.

L'audience devant la Régie du logement

Le 21 octobre 1998, le régisseur préside l'audience impliquant la plaignante et la propriétaire de son logement. L'objet du litige concerne l'accès du logement de la plaignante par la propriétaire pour compléter les travaux de réparation qui doivent y être effectués.

Les parties ne sont pas représentées par avocat.

Selon les renseignements notés par le régisseur au procès-verbal, l'audience a commencé à 11h55 pour se terminer à 12h16.

Le régisseur a entendu le témoignage et les représentations de la propriétaire et de la fille de celle-ci ainsi que ceux de la plaignante.

Au début de l'audience, après avoir constaté les présences et assermenté les personnes présentes, le régisseur explique qu'il entendra d'abord la preuve de la propriétaire et par la suite celle de la locataire (la plaignante).

Au cours des échanges qu'il a avec la fille de la propriétaire, le régisseur constate que l'avis d'accès en vue d'effectuer les travaux requis n'a pas été donné à la plaignante dans un délai suffisant. Il en fait tout de suite la remarque à la propriétaire. Il explique alors à la propriétaire comment celle-ci doit exercer son droit d'accès.

Après avoir entendu la propriétaire, le régisseur a demandé à la plaignante d'expliquer pourquoi elle n'avait pas permis l'accès à son logement. En réponse, la plaignante demande la permission de «soumettre un texte pour sa défense». Le régisseur précise qu'il n'a pas besoin de texte et lui demande d'expliquer ce qui s'est passé. Il ajoute alors que le litige lui apparaît comme «un ben petit problème» et que «ça doit pas être drôle pour les propriétaires de vous avoir comme locataire, puis ça doit pas être drôle pour vous de les avoir comme propriétaires».

Plus loin, le régisseur réitère sa demande. La plaignante répond qu'on ne l'a pas prévenue dans les délais requis par la loi.

À plusieurs reprises, à la suite d'observations ou de précisions de la plaignante quant à la suffisance du préavis d'accès, le régisseur donne raison à la plaignante.

Au cours de l'audience, le régisseur répète à l'occasion qu'il trouve que le litige est un petit problème. Il offre aux parties de régler leur litige par entente. Cette offre est finalement refusée.

Le régisseur rend sa décision le 22 octobre 1998. Il résume ainsi la défense présentée par la plaignante :

La décision du régisseur

« En défense, la locataire explique qu'elle n'a pas refusé l'accès à son logement. Ce qu'elle demande, c'est que ses droits de locataires soient respectés. Elle a d'ailleurs précisé ses prétentions à la locatrice dans une lettre qu'elle lui a adressée le 28 septembre 1998 à cet effet. Quant à son refus du 24 septembre 1998, elle explique que la lettre recommandée ne lui est parvenue que le 24 septembre 1998 en fin de journée. Malgré les prétentions de la représentante de la locatrice, elle n'a jamais été avisée la veille de l'intention de la locatrice de procéder aux travaux de réparations des fenêtres. D'ailleurs, dans une note qu'elle remettait à la locatrice le 1^{er} octobre 1998, elle lui a offert une autre date. »

Par sa décision, le régisseur ordonne à la plaignante de donner accès à son logement et fixe les dates d'exécution des travaux.

Dans le document que la plaignante a tenté de déposer devant la Régie du logement, elle explique sa version des faits. Notamment, elle précise qu'elle habite le logement depuis dix (10) ans et que la relation avec sa propriétaire s'est détériorée depuis qu'elle a refusé, en mars 1998, d'accepter l'augmentation de loyer. Elle demande à la Régie du logement d'ordonner un calendrier des réparations, de déterminer la fréquence des visites de la propriétaire nécessaires pour effectuer ces réparations et d'en préciser la nature. Elle demande aussi à la Régie du logement d'expliquer à la propriétaire « que le respect de la vie privée passe également par les délais raisonnables qui tiennent compte de ses (mes) obligations personnelles et professionnelles ».

Le témoignage de la plaignante devant le comité d'enquête

La plaignante témoigne ainsi de sa perception des faits survenus à l'audience présidée par le régisseur et du comportement de celui-ci :

« 1.- Commentaire général

Au terme de l'audition du 21 octobre 1998, j'ai quitté la Régie du logement avec un sentiment d'humiliation et de gêne :

- *[...] le régisseur, en recourant parfois à un ton paternaliste, d'autres fois à un ton agressif, a refusé net la lecture d'un document que j'avais préparé pour ma défense. Dans un souci de concision et de clarté, j'avais, en effet, consigné par écrit, sur deux pages, les éléments que je considérais importants pour ma défense. Si je n'ai pu lire ce document, je n'ai pu également le déposer, le régisseur s'y refusant obstinément. Le régisseur a, également, émaillé ses interventions de commentaires peu flatteurs à mon égard, démontrant ainsi une partialité qui n'est pas admissible dans un tribunal, fut-il être administratif.*

- La deuxième raison vient des fréquentes interruptions du régisseur qui ne laissait aucune place, à l'une ou l'autre des parties, d'expliquer à fond son point de vue.

D'un point de vue général, l'audition s'est déroulée, à mes yeux, dans un climat expéditif qui n'a pas servi à rapprocher les parties, et encore moins, à rendre crédibles les motifs de l'une ou l'autre partie. Je n'ai nullement ressenti de la part du Régisseur *qu'il contribuait*, comme l'indique le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, à *rendre la justice plus humaine et accessible, notamment par sa disponibilité et par la considération accordée aux personnes qui se présentent devant lui*. Les fréquentes interruptions du Régisseur ajoutaient à la tension déjà vive entre les parties présentes à l'audition.

Je tenterai de démontrer par des références aux notes sténographiques ce climat qui a prévalu tout au cours de l'audition. J'inviterais toutefois le Conseil de la justice administrative à référer également aux bandes sonores qui témoigneront plus que par l'écrit de ce climat.

2.- Commentaires particuliers

Le Régisseur, selon le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, doit, de façon manifeste, agir et paraître agir en tout temps de façon objective et impartiale dans l'exercice de sa fonction.

Dès le début de l'audition, dans un échange avec la propriétaire, madame Latvaitis, le Régisseur, avant même de connaître ma version des faits, répond à ma place : *J'imagine, c'est ça qu'elle va me dire* (ligne 25, page 15). Le **elle** en question, c'est moi.

Je fus très surprise d'entendre, dans son échange avec la propriétaire, madame Latvaitis, le Régisseur indiquer que [...] *normalement, là, si c'est urgent, vous rentrez sans permission puis vous allez réparer. Si c'est pas urgent, vous téléphonez, vous donnez vingt-quatre (24) heures* (lignes 15,20 – page 17). J'aurais souhaité que le Régisseur précise ce qu'est la notion d'urgence avant d'inviter une propriétaire à s'introduire sans permission dans le domicile d'un locataire. Cette remarque a également été formulée avant même que j'aie pu exposer ma version des faits.

Lorsque je demande au Régisseur : *si vous permettez, moi, je vais soumettre un texte pour ma défense* (ligne 10, page 21), celui-ci refuse : *Pas besoin de texte, madame. Expliquez-moi ce qui s'est passé* (ligne 15, page 21). Le Régisseur, il va sans dire, n'a pas tenu compte de mon droit de recourir à un exposé écrit.

Le Régisseur m'invite à expliquer sur ce qui s'est passé, pour aussitôt m'interrompre : *madame, vous savez, ce que j'ai devant moi, là, [...] ça m'apparaît comme un **ben** petit problème* (lignes 15,20 – page 21).

Le Régisseur était-il bien avisé de commenter (ligne 25, page 21) de la manière suivante les relations entre les parties : *Mais c'est un **ben** petit problème qui dégénère, puis qui fait en sorte que ça doit pas être drôle de vivre dans le logement, là [...]*. Je précise que je n'avais pas encore fait connaître ma version des faits. À partir de ce commentaire, le Régisseur pouvait-il entendre en toute impartialité ma version ?

Le Régisseur m'interpelle à nouveau : *Puis ça doit pas être drôle pour les propriétaires de vous avoir comme locataire, puis ça doit pas être drôle pour vous de les avoir comme propriétaires. C'est un **ben** petit problème, là, qui a pris une ampleur épouvantable ! Alors, moi, ce que je vous offre aujourd'hui, madame, là, sans qu'on cherche à savoir qui est responsable de quoi, il y a trois (3) choses à faire dans votre logement. Replacer deux (2) fenêtres. Vous le voulez ? L'hiver s'en vient, là. Il faisait zéro, ce matin, là. Voulez-vous qu'ils replacent les fenêtres* (lignes 10,15,20 – page 22). Comment pouvais-je me sentir après ces deux remarques formulées avant même que j'aie pu exposer mon point de vue ? J'invite le Conseil à écouter, sur les bandes sonores, le ton de ces interventions.

Plus tard, lorsque je pose la question suivante : *j'aimerais savoir comment on a pu s'apercevoir, premièrement, qu'il y avait un problème chez moi* (ligne 30, page 22), le Régisseur n'hésite pas à répondre sur un ton qui ne laisse aucun doute : *Bien, j'imagine que c'est par l'extérieur* (ligne 10, page 23). Ce qui a donné l'occasion à la propriétaire d'acquiescer à cette réponse (ligne 10, page 23).

J'invite le Conseil à écouter sur les bandes sonores le ton des échanges au moment où le Régisseur me tend deux photos : *Regardez les photos. Regardez les photos* (ligne 15, page 23). Je me suis sentie très brusquée par le ton de cette réplique.

Après une intervention de madame Latvaitis, et malgré le fait que je tentais de clarifier un point de vue, le Régisseur n'hésite pas rabrouer (sic) les deux parties : *Si vous vous chicanez, je ferme mon dossier, puis je prends ça en délibéré* (ligne 25, page 23). Je précise encore une fois que je n'ai toujours pas exposé mon point de vue.

Plus tard, le Régisseur me pose une question et y répond lui-même : *Alors, l'intérêt du locataire là-dedans, c'est quoi ? C'est que la fenêtre soit changée pour avoir une fenêtre neuve. C'est ça, l'intérêt du locataire* (ligne 15, page 25).

Comment dois-je interpréter cette question du Régisseur : *Alors, madame, qu'est-ce qui fait que vous n'avez pas permis l'accès, le vingt-quatre (24) ?* (ligne 30, page 20). Et cette autre question : *Pourquoi le vingt-quatre (24) septembre, vous n'avez pas permis l'accès* (ligne 20, page 25). Le Régisseur n'aurait-il pas pu formuler sa question de la manière : *est-il exact que vous ayez interdit l'accès de votre domicile à votre propriétaire ?* Les questions formulées par le Régisseur semblent contenir une opinion préalable sur les événements. Je me suis sentie dans l'obligation de me justifier et non d'exposer sereinement le déroulement chronologique que j'avais minutieusement préparé dans un document écrit.

Plus loin, à une réplique de madame Latvaitis, le Régisseur répond : *Madame dit qu'il n'y en a pas [de messages]. Je ne peux pas vérifier s'il y a un répondeur ou s'il n'y en a pas, ce qui s'est passé, ce qui s'est pas passé. L'important aujourd'hui, c'est quoi ? C'est de poser les fenêtres* (lignes 15,20 – page 27). J'ai ressenti à ce moment précis que le Régisseur, par ce commentaire, ramenait au rang d'accessoire une partie de ma version des faits. Lors de cet échange, je n'ai toujours pu exposer, en toute sérénité, ma version complète des faits.

Je me permets, à un moment de l'audition, d'interpeller le Régisseur : *Monsieur, là, j'ai l'impression, là, que j'ai pas fait entendre un petit peu ma plaidoirie. Si vous permettez...* (ligne 20, page 30). La réponse du Régisseur est immédiate : *Mais, madame, en quoi vous voulez vous défendre de ça, à part de me dire que vous n'avez pas eu d'avis ? Je vous le dis, vous avez raison, vous n'en avez pas eu assez avant. Vous aviez raison de ne pas permettre l'accès, vous n'avez pas été avisée, c'est vrai* (ligne 25, page 30). Cette remarque relève, à mes yeux, d'un certain paternalisme qui m'a privé, (sic) encore une fois, de mon droit de faire entendre ma version des faits.

Dans le cours des échanges avec le Régisseur, je lui indique que *j'ai une preuve, aussi. J'ai une copie de mon enveloppe, là, de la réception* (ligne 10, page 31). Cette preuve n'a pu être déposée.

Mon échange avec le Régisseur aura été de courte durée puisque le Régisseur reprend le dialogue avec madame Latvaitis qui m'a interrompu (sic) dans le cours de mes explications. J'aurais souhaité pouvoir terminer ma version des faits (ligne 20, page 32).

Au moment où je désire apporter un complément d'information et clarifier la question des délais de 24 heures et la date de réception de l'avis du propriétaire, le Régisseur n'hésite pas à m'interrompre pour me rabrouer : *Madame, je le sais que vous l'avez eu le vingt-quatre (24). [...] Je lui ai dit ça, là-dessus. Revenez pas là-dessus* (ligne 15, page 35). J'invite le Conseil à écouter attentivement cette intervention.

Lorsqu'il est question de préciser la nature des travaux à mon domicile, la propriétaire indique que *l'autre chose, pour la raison qu'on demande accès, c'est qu'on a fait de la plomberie, l'année passé. [...] Bien on demande accès à le logement pour faire des réparations. C'est pas juste les fenêtres* (ligne 15, page 16). Le Régisseur demande à la propriétaire : *avez-vous envoyé un autre avis ? [...] Bien, si vous avez d'autres réparations, il faut leur envoyer un autre avis [...]* (ligne 30, page 16). Je m'interroge à savoir pourquoi le Régisseur, à la fin de l'audition, après avoir pris en délibéré la décision (ligne 25, page 45), revient sur la question des autres travaux en indiquant *que je pourrais amender... puis les ajouter* (lignes 10,15 - page 46).

J'ai été très surprise d'entendre le Régisseur expliquer à madame Latvaitis que *d'avance, je suis pas capable d'autoriser ça si vous savez pas ce que c'est* (ligne 25, page 47). Dois-je comprendre que si la propriétaire avait pu décrire avec précision les travaux de plomberie, le Régisseur aurait accepté d'inscrire dans sa décision des dispositions concernant ces travaux ?

Le Régisseur déclare finalement que cette partie est **ultra petita** (ligne 25, page 48) et n'hésite pas à ajouter ce commentaire à mon égard : *disons que vous ne refusez pas l'accès, mais vous ne facilitez pas l'accès* (ligne 20, page 49).

Selon le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, le régisseur doit éviter d'exprimer publiquement des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité [...]. Comment interpréter, sinon avec surprise, cette définition de la Loi qu'en donne le Régisseur : *Vous savez, la loi, elle est là pour quoi? Elle est là pour les gens qui se chicanent et les gens qui s'entendent pas* (ligne 15, page 34). Inutile de vous préciser que je me suis interpellée par cette remarque et par le sens à lui donner. »

En contre-interrogatoire, la plaignante précise que sa plainte a été transmise à la Régie du logement avant d'avoir reçu la décision prise par le régisseur. Elle affirme n'avoir subi aucun préjudice du fait de la décision prise par le régisseur. Elle dit avoir été surprise de la teneur de la décision notamment en ce qui concerne le passage relatant la lettre qu'elle a transmise à sa propriétaire le 28 septembre 1998.

Toujours en contre-interrogatoire, la plaignante précise qu'elle aurait voulu avoir l'occasion de demander au régisseur qu'il précise les droits et devoirs de chacun de sorte que les relations entre locataire et propriétaire ne s'enveniment davantage. À ses yeux, le litige qui était soumis à la Régie du logement était important puisqu'elle en vivait personnellement tous les inconvénients. Selon sa perception, la conduite du régisseur et le refus de celui-ci de lui permettre la lecture du document qu'elle avait rédigé pour donner sa version des faits et pour exprimer ses demandes, n'ont pas contribué à apaiser les tensions entre les parties.

MOTIVATIONS DU RAPPORT D'ENQUÊTE

Le mandat du comité d'enquête constitué en vertu des articles 8.4 de la *Loi sur la Régie du logement* (1997, chapitre 43, art. 605), 186 et 190 de la *Loi sur la justice administrative* (1996, chapitre 54) est de faire enquête sur la plainte et de statuer sur celle-ci. Le comité d'enquête doit transmettre son rapport et ses conclusions motivées au Conseil de la justice administrative accompagnés, le cas échéant, de ses recommandations quant à la sanction.

« 8.4 Le Conseil, lorsqu'il procède à l'examen d'une plainte formulée contre un régisseur, agit conformément aux dispositions des articles 184 à 192 de la Loi sur la justice administrative, compte tenu des adaptations nécessaires.

Toutefois, lorsque, en application de l'article 186 de cette loi, le Conseil constitue un comité d'enquête, celui-ci est formé d'un régisseur choisi par le Conseil à partir d'une liste établie par le président de la Régie après consultation de l'assemblée des régisseurs et de deux autres membres choisis parmi les membres du Conseil dont l'un n'exerce pas une profession juridique et n'est pas membre du Tribunal administratif du Québec. Le régisseur ou, en cas d'empêchement, un autre régisseur choisi de la même manière, participe également aux délibérations du Conseil pour l'application de l'article 192 de cette loi.

« 186. Le Conseil, s'il considère la plainte recevable ou si elle est portée par le ministre, en transmet copie au membre et, s'il y a lieu, au ministre.

Le Conseil constitue un comité d'enquête, formé de trois de ses membres, chargé de faire enquête sur la plainte et de statuer sur celle-ci au nom du Conseil. L'un des membres du comité est membre du Tribunal, un autre n'exerce pas une profession juridique et n'est pas membre du Tribunal.

« 190. Après avoir donné au membre qui fait l'objet de la plainte, au ministre et au plaignant l'occasion d'être entendus, le comité statue sur la plainte.

S'il estime que la plainte est fondée, il peut recommander soit la réprimande, soit la suspension avec ou sans rémunération pour la durée qu'il détermine, soit la destitution.

Le comité transmet au Conseil son rapport d'enquête et ses conclusions motivées accompagnées, le cas échéant de ses recommandations quant à la sanction. »

À l'instar de la déontologie judiciaire, la déontologie applicable aux membres de tribunaux administratifs constitue un ensemble de règles et de normes de conduite imposées en vue de soutenir la confiance des justiciables envers ces institutions.

Dans l'affaire Ruffo (1995 4 R.C.S. 266), l'honorable juge Gonthier qui rend jugement pour la majorité de la Cour suprême du Canada précise en ces termes le rôle des règles de déontologie judiciaires et celui du comité d'enquête formé par le Conseil de la magistrature pour statuer sur une plainte déontologique :

« (...) il existe au sein de la magistrature des normes de conduite conçues pour soutenir la confiance que place le justiciable en cette dernière et ceci, pour assurer la permanence de la règle de droit telle qu'elle s'exprime aujourd'hui. » (à la page 332)

«Le Comité a donc pour mission de veiller au respect de la déontologie judiciaire pour assurer l'intégrité du pouvoir judiciaire. La fonction qu'il exerce est réparatrice, et ce à l'endroit de la magistrature, non pas du juge visé par une sanction. (...) les objectifs sous-jacents à l'établissement du Comité : ne pas punir un élément qui se démarque par une conduite jugée non conforme mais veiller, plutôt, à l'intégrité de l'ensemble. » (à la page 309)

Prenant en considération les principes établis par la Cour suprême, il s'agit en l'espèce, d'examiner la conduite du régisseur à l'audience et de déterminer si celui-ci a manqué aux devoirs que lui imposent les dispositions des articles 1, 3, 7 et 8 du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement* (R.R.Q., 1981, chapitre R-8.1, r.0.1) au point où la confiance des justiciables serait atteinte de manière à discréditer la Régie du logement.

En général, la plaignante a perçu que la conduite du régisseur à l'audience manquait d'impartialité. En résumé, elle lui fait les reproches suivants :

1. avoir refusé d'entendre sa version des faits et ses arguments;
2. avoir commenté l'importance du litige;
3. avoir tenu à son égard des propos peu flatteurs;
4. avoir interrompu les parties à de nombreuses reprises;
5. avoir expédié la cause.

1- Avoir refusé d'entendre sa version des faits

Il est vrai que le régisseur a refusé de recevoir le texte que la plaignante avait préparé pour sa défense. Toutefois, il n'a pas refusé pour autant de l'entendre. À l'audience, celle-ci est intervenue pour donner sa version des faits. Pour en témoigner, nous citons la transcription de l'enregistrement mécanique de l'audience :

« M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

C'est parce qu'on m'a pas prévenue qu'on – on me dit dans la lettre – j'ai la correspondance aussi, je voulais en soumettre une copie.

J'ai... on m'a ... on m'informe dans la lettre même qu'on m'avertirait la veille comme quoi on voudrait rentrer le vingt-quatre (24).

Mais moi, je n'ai pas eu de nouvelles sur mon répondeur ni... je leur ai déjà laissé mes numéros de téléphone à la maison, au bureau, j'ai un répondeur. Les messages peuvent se prendre...

LE RÉGISSEUR :

Bon.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

...à distance. »

(pages 25 et 26 de la transcription)

« M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Monsieur, là, j'ai l'impression, là, que j'ai pas fait entendre un petit peu ma plaidoirie.

Si vous permettez...

LE RÉGISSEUR :

Mais, madame, en quoi vous voulez vous défendre de ça, à part de me dire que vous n'avez pas eu d'avis ?

Je vous le dis, vous avez raison, vous n'en avez pas eu assez avant.

Vous aviez raison de ne pas permettre l'accès, vous n'avez pas été avisée, c'est vrai.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Oui.

J'ai une preuve aussi. J'ai une copie de mon enveloppe, là, de la réception.

Ça va ?

LE RÉGISSEUR :

Je suis certain. Je le sais que le délai, il est trop court.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

O.K.

Donc... mais par contre, quand on dit que je ne donne pas l'accès, c'est absolument faux. Parce que le matin...

Écoutez, on demande au moins un minimum de vingt-quatre (24) heures.

LE RÉGISSEUR :

Oui.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Lorsqu'ils ont voulu rentrer le premier (1^{er}), le lendemain de la réception de ma lettre, on me.. on me téléphone le matin même...

LE RÉGISSEUR :

Hum, hum.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

...pour avoir accès au logement. »
(pages 30 à 32 de la transcription)

« M^{me} MARIE CONSTANTINEAU

Si vous me permettez.

Quand on dit que – écoutez, le bureau de poste ferme à dix-huit heures (18 h).

LE RÉGISSEUR :

Hum, hum.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Donc, avant dix-huit heures (18 h) – et j'ai ma preuve, ici, comme quoi...

LE RÉGISSEUR :

Madame, je le sais que vous l'avez eu le vingt-quatre (24).

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Bon. Alors...

LE RÉGISSEUR :

Je lui ai dit ça, là-dessus.
Revenez pas là-dessus.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

O.K.

LE RÉGISSEUR :

Je vous donne raison là-dessus.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Donc...

UNE VOIX :

On avait le temps...(inaudible).

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Moi, tout ce que je demande, c'est le délai, qu'on ne prenne pas pour acquis non plus que je suis à la disposition de la propriétaire, n'importe quand.

J'ai une vie privée et professionnelle. Alors, il faut que madame prenne ça en considération de ma disponibilité.

C'est tout ce que je demande. »

(Pages 34 à 36 de la transcription)

« M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Puis qu'on prenne, là... s'ils ont pas mon numéro de téléphone au bureau, écoutez, je l'avais déjà donné, mes numéros de téléphone.

Qu'on vienne pas me dire que je suis irrejoignable. Le répondeur, on prend distance à... à longueur... voyons... à distance, je m'excuse, et puis j'ai mon numéro de téléphone au bureau. Alors, je suis accessible.
(page 38 de la transcription) »

« LE RÉGISSEUR :

Pourquoi vous lui avez refusé d'aller chercher les fenêtres?

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Bien, écoutez, moi je me suis dit, on m'a mal expliqué, est-ce que c'est les mêmes fenêtres. Je me suis retrouvée devant... devant aucune fenêtre dans la chambre. On est rendu à l'automne. Pourquoi les réparations n'ont pas été faites?

M^{me} Lydia Latvaitis :

Mais, ça c'était dans le mois...

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Pardon. Pardon.

M^{me} Lydia Latvaitis :

... de septembre.

M^{me} MARIE CONSTANTINEAU

J'ai dit : « Pourquoi ça pas été fait durant l'été? »

Moi, c'est juste ça. J'avais aucune... je n'ai eu aucune explication.

Le lendemain matin, à huit... à neuf heures et demie (91/2 h), elle m'arrive d'une façon...(inaudible)... de demander les fenêtres sinon l'intervention policière. »
(pages 43 et 44 de la transcription)

« M^{me} MARIE CONSTANTINEAU :

Je n'ai aucun inconvénient au niveau de la réparation.

Tout ce que je demande : mes droits en tant que locataire soient respectés, tout simplement.

C'est tout ce que je demande. »
(page 45 de la transcription)

D'ailleurs, la décision rendue par le régisseur résume et tient compte de la position des parties au litige dont celle de la plaignante.

Le comportement du régisseur à l'audience satisfait aux exigences de l'article 8 du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*. Le régisseur a entendu les parties de façon impartiale et il a reçu leurs arguments. La plaignante, elle-même, affirme être satisfaite de la décision du régisseur.

2-Avoir commenté l'importance du litige

À quelques reprises, le régisseur commente l'importance du litige opposant les parties devant lui, notamment en affirmant qu'il s'agit d'un « ben petit problème ». Nous comprenons que cela puisse avoir suscité une réaction de méfiance de la part de la plaignante. En tenant compte de l'ensemble de l'audience, en toute apparence, les paroles du régisseur démontrent, à notre avis, son zèle à vouloir rapprocher les parties. À plus d'une reprise, il propose d'établir par entente le calendrier des réparations. Certains pourront croire que sa démarche est maladroite, cependant, nous ne croyons pas qu'on puisse voir dans les propos du régisseur un manquement à la déontologie.

3- Avoir tenu des propos peu flatteurs

Nous ne percevons pas dans les mots du régisseur ceux que la plaignante considère peu flatteurs. Tout au long de l'audience, le régisseur s'adresse à elle avec courtoisie. Elle mentionne que dans un échange avec la propriétaire, il l'aurait désignée en utilisant le pronom « elle ». Voici la version complète de l'intervention du régisseur :

« **LE RÉGISSEUR :**

Oui, mais si madame n'a pas reçu la lettre, là, elle l'a reçue la même journée.

J'imagine c'est ça qu'elle va me dire.

Alors, ce qui reste à faire, c'est replacer deux (2) puis en changer une (1) autre? »

D'aucune façon, cette intervention n'est empreinte de grossièreté ou de familiarité.

4- Avoir interrompu les parties

La plaignante reproche au régisseur d'avoir interrompu les parties à de nombreuses reprises. En soi, une interruption ne constitue pas un manquement à la déontologie. Il faut que les interruptions prises dans leur contexte comportent une gravité telle qu'elles équivalent à un manque de courtoisie, à la négation du droit d'être entendu ou à un manque d'impartialité.

En l'espèce, le régisseur a commis plusieurs interruptions à l'endroit des deux parties. Cependant ces interruptions n'ont pas empêché la plaignante de faire valoir ses moyens, pas plus qu'ils n'ont constitué un manque de courtoisie dont la gravité justifie de conclure à un manquement déontologique. Les interruptions du régisseur, pour la plupart, apparaissent motivées par son désir de limiter les débats aux faits pertinents et d'éviter les redites.

5- Avoir expédié la cause

La plaignante affirme que l'audience s'est déroulée, à ses yeux, dans un « climat expéditif » et elle en fait reproche au régisseur. À aucun moment le régisseur ne presse les parties en raison du temps qui s'écoule. À la fin de l'audience, il offre une dernière fois aux parties sa disponibilité pour régler leur litige par entente.

La perception de la plaignante vient en partie du fait qu'elle a attendu plus de soixante (60) minutes avant l'audience qui a débuté juste avant l'heure du lunch. On ne peut faire reproche au régisseur de cette situation.

Bien sûr, les interventions du régisseur peuvent avoir alimenté la perception de la plaignante. Les remarques précisées ci-dessus, à cet égard, peuvent être reprises ici. Objectivement, le régisseur n'a pas expédié l'audience en privant les parties de leur droit d'être entendues.

CONCLUSIONS DU RAPPORT DU COMITÉ D'ENQUÊTE

Le témoignage de la plaignante, la lecture et l'écoute attentive de la copie de l'enregistrement mécanique de l'audience du 21 octobre 1998 tenue devant le régisseur nous permettent de conclure que le comportement du régisseur M^e Luc Harvey ne contrevient pas aux dispositions du *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement* invoquées par la plaignante.

La plaignante base son jugement sur sa perception des événements.

Toutefois, le comité d'enquête est d'avis qu'il doit s'en remettre à l'évaluation que ferait une personne raisonnable et bien informée de l'ensemble des faits.

En l'espèce, la preuve est à l'effet que les reproches adressés au régisseur ne sont pas susceptibles de miner la confiance qu'une personne raisonnable et bien informée peut avoir en la Régie du logement. De même, la preuve ne permet pas de conclure à un manquement aux règles de l'honneur, de la dignité et de l'intégrité.

Compte tenu de cette conclusion, il n'est pas utile de disposer des requêtes préliminaires présentées par le procureur du régisseur.

Pour ces motifs, le comité d'enquête déclare que la plainte est non fondée.

Laurence Demers, avocate
Présidente du comité d'enquête
Membre du Conseil de la justice administrative

Laurent McCutcheon
Président du Conseil de la justice administrative

Pierre Thérien, avocat
Régisseur de la Régie du logement