

Conseil de la justice administrative

Dossier : 50

Québec le 11 avril 2002

Membres du comité d'enquête :

M^e Monique Corbeil
Présidente du comité d'enquête

M^e Daniel Laflamme
Régisseur de la Régie du logement

M. Laurent McCutcheon
Président du Conseil de la justice administrative

Rapport du comité d'enquête constitué par le Conseil de la justice administrative en vertu de l'article 186 de la *Loi sur la justice administrative* (L.R.Q., chapitre J-3)

Dans l'affaire de :

Joscelyne Martin,
Plaignante

et

M^e Johanne Gagnon-Trudel,
Régisseure
Régie du Logement

Le 18 avril 2001, madame Joscelyne Martin, la plaignante, dépose une plainte au Conseil de la justice administrative contre M^e Johanne Gagnon-Trudel, régisseuse à la Régie du logement. La plainte est ainsi rédigée :

« Le régisseur m'a intimidé. Le régisseur a menti à plusieurs reprises et a fait de la désinformation. Le régisseur a induit dans l'erreur sciemment et avec des propos délibérés. A titre de demandeur, le régisseur m'a incité fortement à accepter une entente, entre autre, sous prétexte que la cause serait trop longue à débattre. Le régisseur a rédigé une entente sans recours pour le demandeur. Le régisseur m'a intimidé à plusieurs reprises afin que j'accepte de ne pas procéder dans ledit dossier. » (sic)

Le 20 septembre 2001, siégeant à huis clos, le Conseil de la justice administrative déclare la plainte recevable :

« Décision majoritaire du Conseil : la plainte est déclarée recevable au sens de l'article 185 de la Loi sur la justice administrative et le Conseil constitue un comité d'enquête chargé de faire enquête sur la plainte de madame Joscelyne Martin, en regard des articles 1 et 8 de Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (R.R.Q., 1981, chapitre R-8.1, r.0.1) quant aux allégations d'intimidation et de pressions qu'aurait exercées la régisseuse sur les parties afin d'obtenir le consentement à une entente lors de l'audience du 11 décembre 2000, dans les dossiers portant les numéros 31-001005-085 G et 31-000906-130 G. »

Le contexte factuel

L'audience devant le comité d'enquête débute par l'écoute de l'enregistrement de l'audience devant la Régie du logement.

La plaignante, madame Joscelyne Martin, propriétaire, et sa locataire, madame Gina Arestide, ont toutes les deux demandé l'intervention de la Régie du logement pour la résolution d'un litige. Le 11 décembre 2000, les parties sont convoquées à une audience présidée par M^e Johanne Gagnon-Trudel, régisseuse.

Au début de l'audience, la régisseuse suggère aux parties la possibilité de faire une entente :

« LA RÉGISSEUSE :

« Alors, en regardant les dossiers, je me suis rendu compte que tous les deux (2) vous demandez la résiliation du bail; est-ce qu'il n'y a pas possibilité de faire une entente dans ce dossier-là, si tout le monde veut ... si, vous, vous voulez partir puis si, vous, vous voulez mettre fin au bail, est-ce que ce n'est pas possible de s'entendre là-dessus? »

Par la suite, l'audience donne lieu à des échanges entre les parties et la régisseuse quant à l'opportunité de régler le litige par une entente sur la résiliation du bail à la date du départ de la locataire et sur une renonciation mutuelle aux autres réclamations découlant de ce bail. Une entente entre les parties est finalement intervenue, en voici les termes :

« Les parties consentent à résilier le bail à compter du sept (7) novembre 2000 suite au départ des locataires.

Les parties se donnent quittance mutuelle et finale de tous leurs droits résultant du bail intervenu entre eux et mettent fin aux présentes demandes. »

Question préliminaire

Le procureur de la régisseuse soumet au comité d'enquête quelques commentaires sur la portée du témoignage de M^e de Kovachich, témoin expert retenu par le comité d'enquête. Il expose que la plainte vise la régisseuse dans son rôle de décideuse appelée à entendre les parties en vue de rendre une décision. Selon lui, l'analyse de la situation dans une perspective de médiation ou de conciliation dévierait le débat à l'extérieur des règles de déontologie applicables à la régisseuse.

Sans s'objecter formellement au témoignage du témoin expert, il soumet que le Conseil ne doit pas s'en remettre à l'appréciation de ce témoin pour statuer sur la plainte.

Le comité d'enquête est d'avis qu'il doit lui-même examiner la conduite de la régisseuse et appliquer les règles de déontologie pertinentes. Le fait que la régisseuse ait, en cours d'audience, tenté de rapprocher les parties en vue de les amener à conclure une entente, ne suspend pas l'application de ces règles. À titre de régisseuse, elle demeure liée par son code de déontologie.

Par ailleurs, le témoignage de M^e de Kovachich est requis pour éclairer le comité d'enquête sur les règles de l'art en matière de conciliation et leur application en l'espèce.

Les témoignages à l'audience du comité d'enquête

Le comité d'enquête a entendu trois témoins : madame Joscelyne Martin, la plaignante, M^e Hélène de Kovachich, à titre d'expert en matière de conciliation et M^e Johanne Gagnon-Trudel, la régisseuse.

Le témoignage de madame Joscelyne Martin

La plaignante a témoigné pour préciser sa plainte. De son témoignage, il ressort que la signature de l'entente ne correspond pas à sa volonté. Elle affirme avoir donné son accord à l'entente, en raison des pressions exercées par la régisseuse. Elle avait craint que son insistance à procéder lui cause éventuellement préjudice.

Elle admet avoir été informée de son droit à être représentée par un avocat.

Le rapport et le témoignage de M^e Hélène de Kovachich

À la demande du comité d'enquête, M^e Hélène de Kovachich a produit un rapport en vue de lui fournir un éclairage sur les aspects suivants :

« 1. Le processus de conciliation »

« Selon les principes généralement reconnus, le membre d'un tribunal administratif, telle la Régie du logement, peut-il agir à titre de conciliateur dans un litige dont il est saisi? Dans l'affirmative, quelles sont les diverses pratiques pour mener ce type de conciliation? »

« Selon les principes généralement reconnus, lorsque le membre d'un tribunal administratif agit à titre de conciliateur, quelles attitudes doit-il adopter? »

« 2. La conciliation en l'espèce »

« Prenant en compte l'enregistrement sonore de l'audience du 11 décembre 2000 présidée par M^e Johanne Gagnon-Trudel et la transcription de cet enregistrement, veuillez nous faire vos observations et commentaires quant au processus adopté par la régisseuse. »

Ce rapport a été transmis aux parties préalablement à l'audience.

Son témoignage a été livré à partir de son rapport dont les principales conclusions sont reproduites ci-dessous. Elle utilise la transcription écrite de l'enregistrement de l'audience préparée par la plaignante. La transcription du sténographe officiel a été communiquée aux parties ainsi qu'à M^e de Kovachich. Les contenus respectifs des deux transcriptions concordent.

Invité à donner son avis sur la conciliation à la Régie du logement, le témoin précise qu'un membre d'un tribunal comme la Régie du logement peut agir à titre de conciliateur dans un litige dont il est saisi. Son avis est ainsi motivé :

« L'article 5.2 de la Loi sur la Régie du logement favorise la conciliation entre locateur et locataire. »

« L'article 14, 2^{ème} paragraphe du règlement sur la procédure devant la Régie du logement établit que :

- Lorsqu'une entente est produite ou conclue à l'audience, elle doit être signée par les parties et le régisseur peut l'entériner pour valoir comme décision.

« La lecture de ces articles indique qu'un régisseur, saisi d'une demande, peut, lors de l'audience, agir comme conciliateur afin de faciliter et de favoriser une entente entre les parties.

« Dans un article du professeur Daniel Mockle intitulé: "Médiation et modes alternatifs de règlement des conflits: aspects nationaux et internationaux" , Éd. Yvon Blais, 1997, 85-133 l'auteur identifie la Régie du logement comme faisant figure de prototype dans le domaine de la conciliation.

« Depuis quelques années, il y a une tendance croissante dans plusieurs organismes et tribunaux qui favorise l'utilisation des mécanismes de conciliation et de médiation par les juges. La cour d'appel du Québec a un programme de conciliation qui a fait ses preuves et dans lequel ce sont les juges qui agissent à titre de conciliateur. Depuis le 1^{er} novembre 2001, les nouvelles règles de procédures de la cour supérieure du Québec offrent la possibilité pour les juges d'agir à titre de conciliateur dans le cadre de conférence de règlement amiable. Elles prévoient même la possibilité pour ces derniers d'entendre la cause si l'instance se continue.

« **La soussignée est d'avis que, selon les principes généralement reconnus, un membre d'un tribunal administratif peut agir à titre de conciliateur dans un litige dont il est saisi. »**

Le témoin Kovachich précise qu'il n'y a pas de différence significative entre les concepts de médiation et de conciliation et que dans les deux cas certaines règles de base doivent être respectées :

« 1 - Le caractère volontaire de l'engagement des parties à participer à une conciliation. Le conciliateur doit expliquer de façon claire et en des mots simples ce en quoi consiste un processus de conciliation. Il doit s'assurer que les parties comprennent le rôle qu'il jouera dans le processus, c'est-à-dire le rôle d'un tiers neutre qui ne détient pas le pouvoir de décider, mais plutôt le pouvoir d'aider les parties à discuter entre elles de façon structurée afin d'arriver à une entente acceptable pour elles. Les parties ne doivent jamais se sentir obligées de participer à un processus de conciliation. Leur consentement doit être donné de façon volontaire, claire et avec la possibilité de mettre fin au processus à n'importe quel moment sans subir de préjudice. Généralement, le consentement des parties est confirmé dans un document écrit qui contient les règles de fonctionnement du processus. Nous utilisons souvent le consentement à la médiation qui était utilisé dans le cadre du programme de médiation à la Cour Supérieure du Québec pour le projet-pilote Sorrel à titre d'exemple. Cette règle de base doit être validée auprès des parties avant de commencer la première étape du processus de conciliation.

« **2 - Le caractère confidentiel des discussions durant la séance de conciliation et durant les caucus.** Il est important d'assurer la confidentialité des discussions entre les parties. L'aspect confidentiel des discussions contribue à créer une dynamique favorable dans la recherche d'une solution mutuellement acceptable. Il est important de faire connaître cette règle aux parties à l'étape de la validation du processus, c'est-à-dire avant même de commencer la séance de conciliation.

« **3 - La responsabilité des parties à discuter entre elles de bonne foi.** Ce sont les parties qui contrôlent la décision finale. Pour ce faire, elles doivent avoir l'occasion de discuter de façon éclairée sur leur litige. Le conciliateur doit encourager les échanges entre les parties. Dans cet esprit, il peut également répondre à certaines de leurs questions en leur fournissant de l'information juridique, sans toutefois donner d'opinion juridique.

« **4 - Le rôle du conciliateur durant le processus.** Le conciliateur ne peut pas imposer de décision quant à la solution finale du litige. Il veille au respect des règles de base et au déroulement structuré du processus. Cette règle de base doit être bien expliquée et bien comprise par les parties avant de commencer le processus de conciliation, surtout lorsque le processus est mené par un membre d'un tribunal administratif qui aura un pouvoir décisionnel sur le litige si les parties ne s'entendent pas. Le rôle d'un conciliateur qui peut être appelé à agir comme juge plus tard dans le même litige ne doit pas porter à confusion. Les parties doivent savoir en tout temps s'il agit à titre de conciliateur ou s'il s'est "transformé" en juge.

« **5 - Le rôle du conciliateur à aider les parties à identifier les questions en litige.** L'expérience et le détachement du conciliateur lui permettent de résumer rapidement les points en commun et les éléments qui séparent les parties. En identifiant ces éléments, il facilite le dialogue et favorise un règlement rapide des litiges.

« **6 - Le rôle du conciliateur à aider les parties à élaborer des options afin de conclure une entente.** Fort de son expérience, le conciliateur peut jouer un rôle pro actif dans l'élaboration d'options favorables pour les deux parties. Il ne doit pas imposer sa solution ni forcer un règlement à tout prix. La décision finale revient aux parties. »

(Nos soulignements)

Lorsqu'il y a changement de rôle de celui de juge à celui de conciliateur, il est essentiel, selon le témoin, de clarifier la situation :

« Il doit s'assurer que les parties comprennent en quoi consistera son rôle. Les parties doivent comprendre que le conciliateur n'aura pas de pouvoir décisionnel pendant la période de conciliation. Le consentement des parties par rapport à cet élément doit être clair et tout à fait volontaire. Les parties ne doivent pas se sentir forcer d'accepter ce processus. De plus, elles doivent comprendre que, si elles n'arrivent pas à s'entendre, le conciliateur se transformera en adjudicateur et aura le pouvoir de rendre une décision concernant leur litige. »

Après avoir préalablement écouté l'enregistrement de l'audience et l'avoir de nouveau entendu lors de l'audience du comité d'enquête, le témoin expert est invité à commenter le déroulement de l'audience devant la Régie du logement.

«(...)il semblerait que Me Johanne Gagnon-Trudel ait fait une conciliation de style interventionniste. À la lumière de certains faits qui seront décrits ci-dessous, il appert que le ton de la voix ainsi que certains commentaires et choix de mots ont contribué à créer un climat tendu et peu propice pour les échanges réels entre les parties qui ont malgré tout signé une entente. La régisseuse n'a pas expliqué aux parties qu'elle leur proposait un processus de conciliation et que ceci lui conférait un rôle différent de celui de juge. Tout au long du processus, son rôle est ambigu : agit-elle comme conciliatrice ou comme juge qui dévoile aux parties la décision à laquelle elle arriverait si elle devait rédiger une sentence? Cette ambivalence est dangereuse tant pour les parties que pour la régisseuse. C'est cette ambivalence qui explique peut-être que les parties aient accepté de signer une entente malgré les nombreuses réticences exprimées par elles. »

Le témoin expert commente ainsi les interventions de la régisseuse :

« Bon, là je pense qu'on a du monde de trop là. (propos de M^e Johanne Gagnon-Trudel, paragraphe 4 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience). Ce sont les premiers propos faits sur un ton sec par le juge envers les parties. Ceci n'a rien de rassurant pour des gens qui sont des particuliers non représentés par des avocats. Ceci ne favorise pas le climat de confiance nécessaire à un processus de conciliation.

« Alors en regardant les dossiers, je me suis rendu compte que tous les deux vous demandez la résiliation du bail, est-ce qu'il n'y a pas possibilité de faire une entente dans ce dossier-là ? Si tout le monde veut... si vous voulez partir et si vous, vous voulez mettre fin au bail, est-ce qu'il ne serait pas possible de s'entendre là-dessus? (paragraphe 33 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience).

« Bien que la régisseuse ait vérifié la volonté d'une tentative de règlement à l'amiable, les conversations qui ont suivi ne confirment en aucun cas que les parties comprennent que la régisseuse est dans un processus de conciliation. Déjà, à ce stade, le rôle de conciliateur et d'adjudicateur porte à confusion auprès des justiciables.

« Vous ne voulez pas qu'on règle le dossier comme ça ? Oui madame, c'est parce qu'il y a beaucoup de frais en plus, (paragraphe 46 et 47 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience).

« Il appert, à la lecture de ces deux commentaires que, bien qu'il y ait une entente sur la résiliation du bail, il y a d'autres points en litiges que les parties aimeraient discuter; plus particulièrement ceux concernant les frais. Les discussions qui s'ensuivent aux paragraphes 50 et 51 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience démontrent la façon trop expéditive par la régisseuse conciliatrice de procéder à l'étape 2 du processus de conciliation, soit la recherche des faits quant aux frais réclamés.

« En effet, on constate, au paragraphe 58 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, une impatience de la régisseuse conciliatrice face aux commentaires d'une des parties qui veut mettre en preuve certains faits concernant les frais de déménagement.

« Bien qu'aux paragraphes 86 à 91 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, il appert que les parties aimeraient discuter des preuves au soutien de leur prétention quant aux autres frais, la régisseuse conciliatrice désire tout simplement mettre fin au bail et ce sans leur expliquer pourquoi ni comment ceci impliquerait la renonciation de leurs droits.

« Bien qu'au paragraphe 92 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, la régisseuse conciliatrice semble démontrer un souci quant à la compréhension des parties par rapport aux termes "renoncent à tous ces recours ou tous ces droits", il semble que les discussions qui s'ensuivent sont des indices à l'effet que les parties aimeraient plutôt plaider le bien fondé de leurs prétentions quant aux autres éléments réclamés dans leurs demandes respectives.

« Lorsque la régisseuse conciliatrice pose une question quant à la pertinence de la preuve qu'une des parties veut faire au paragraphe 110 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le ton est si sévère et les mots choisis sont tels qu'ils ne reflètent pas ceux qu'un conciliateur choisirait dans les mêmes circonstances. En effet, lorsque qu'une partie semble insister pour faire la preuve d'un élément, les réflexes devraient plutôt être ceux de vérifier le pourquoi au lieu de les convaincre de ne pas le faire. Si un conciliateur évaluateur désire démontrer la faiblesse de la prétention d'une partie, il y aurait tout lieu d'expliquer le pourquoi en droit de façon simple avec un vocabulaire adapté pour qu'elles comprennent les principes qui gouvernent leurs affaires.

« Depuis le début de l'audience, la régisseuse conciliatrice n'a rien dit ni fait pour laisser entendre ou sous-entendre aux parties qu'elle agissait à titre de conciliateur plutôt qu'à titre d'adjudicateur. Il est donc très difficile pour une partie de déterminer si les commentaires de M^e Johanne Gagnon-Trudel sont faits à titre de sentence sur le banc ou à titre de commentaires pour délimiter les faiblesses des positions respectives des parties.

« Aux paragraphes 113 à 128 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, les échanges entre le locateur et la régisseuse conciliatrice ressemblent davantage à une confrontation qu'à un échange dans un processus voué à atteindre une entente conformément à une conciliation. Non seulement la régisseuse conciliatrice coupe la parole au locateur, mais elle l'empêche de s'exprimer de façon complète. De plus, l'enregistrement sonore nous permet d'apprécier le ton d'impatience avec lequel la régisseuse conciliatrice s'exprime. Aux paragraphes 153 à 161 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le locateur tente de mettre en preuve certains éléments afin de justifier la réclamation de loyers impayés. À l'encontre de ces tentatives, la régisseuse conciliatrice d'un ton d'impatience lui répond tout simplement en suggérant la non-pertinence de ses propos "puisque l'on est en train de faire une entente avec la résiliation du bail."

(paragraphe 160 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience). Quelques échanges entre les parties et la régisseuse s'ensuivent et suscitent, au paragraphe 167 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, la question de la régisseuse conciliatrice : bon, est-ce que vous voulez procéder ou est-ce que vous voulez régler ?. Le locateur répond de façon bien claire à cette question (au paragraphe 168 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience) «ben, moi je veux procéder parce que j'ai...».

« En réponse à ce commentaire, la régisseuse conciliatrice, de façon menaçante et sur un ton peu cordial et peu patient, indique que, si on procède, on procède sur tous les aspects des demandes. Aux paragraphes 175 et suivants de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, il semble que la régisseuse conciliatrice argumente avec la locataire de façon à la convaincre de régler le dossier selon l'entente qu'elle avait préalablement proposée.

« De plus, au paragraphe 175 des notes sténographiques de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, la régisseuse conciliatrice reprend les points identifiés dans la demande du locateur en rajoutant de façon sarcastique « je sais que vous avez plusieurs amendements pis quand on lit toutes vos affaires ah c'est de la belle grande littérature!» ce genre d'attitude ne semble pas être compatible avec celui qu'un conciliateur aurait avec une partie qui exprime des préoccupations importantes par rapport à des faits relatés dans sa demande.

« Au paragraphe 176 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le locateur répond à la régisseuse conciliatrice qu'il affirme être convaincu que l'évaluation des frais quant à la perte du montant de location absorbée versus les frais réclamés par le locateur ne revient pas au même. Il aurait été préférable pour la conciliatrice d'écouter en quoi le locataire était convaincu de cela puisqu'il avait préparé un dossier pour en faire la preuve. En effet, les commentaires au paragraphe 176 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience par le locateur sont des indices qui démontrent un sentiment négatif face au processus dans lequel les parties sont impliquées.

« Bien qu'au paragraphe 179 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience la régisseuse conciliatrice offre de nouveau la possibilité au locateur de procéder au fond plutôt que de signer une entente. Il n'en demeure pas moins que le ton des discussions suggère fortement au locataire qu'il lui serait préférable de ne pas continuer le processus et plutôt signer l'entente tel que suggéré par la régisseuse conciliatrice. D'ailleurs, le locateur, au paragraphe 178 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, dit : «et, vous m'incitez fortement à le faire». Dans le contexte qu'on vient d'illustrer, il s'agit pour le locateur de laisser tomber ces réclamations quant aux loyers impayés par le locataire.

« Aux paragraphes 187 et suivants de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, les commentaires et le ton de la voix dénotent une impatience et un manque de considération auprès du locataire quant aux questions que cette dernière adresse à la régisseuse conciliatrice. Ceci semble contraire à l'attitude et aux techniques de communication normalement utilisées par un conciliateur.

« Les paragraphes 189 à 201 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience sont significatifs en ce que, malgré la réticence formulée par le locateur, la locataire accepte de laisser tomber ses droits et de résilier le bail dans le cadre d'une entente. Prise de façon isolée, cette situation semblerait conforme à une entente volontaire par les parties. »

En guise d'appréciation générale, le témoin expert s'exprime ainsi :

« Cependant, considérant le contexte dans lequel la locataire a discuté des montants réclamés, la soussignée est d'avis que le style évaluateur de la régisseuse conciliatrice était peut-être un peu trop directif par rapport aux attentes des parties. »

« Bien que la solution finale proposée par la régisseuse conciliatrice soit peut-être bien fondée en droit et réaliste considérant les faits aux dossiers du tribunal, la soussignée est d'avis que les attitudes et le processus adoptés par la régisseuse conciliatrice ne sont pas ceux généralement reconnus dans un processus de conciliation judiciaire. »

Le témoignage de M^e Johanne Gagnon-Trudel

M^e Johanne Gagnon-Trudel est régisseuse à la Régie du logement depuis 1980.

Elle témoigne à partir de ses notes écrites en référant à la transcription de l'enregistrement de l'audience.

Elle reprend certaines de ses interventions pour en expliquer la portée cherchant à expliquer son intention et à démontrer l'absence d'intention malveillante de sa part. À quelques reprises, elle affirme que ses propos ont été mal interprétés et regrette ne pas avoir été suffisamment explicite pour dissiper toute méprise. Elle souligne qu'un régisseur ne dispose pas du temps suffisant pour fournir aux parties des explications détaillées vu le nombre de causes inscrites au rôle d'audience.

Le témoignage de la régisseuse porte notamment sur les passages suivants :

➤ Paragraphe 33 de la transcription:

« LA RÉGISSEUSE :

« Alors, en regardant les dossiers, je me suis rendu compte que tous les deux (2) vous demandez la résiliation du bail; est-ce qu'il n'y a pas possibilité de faire une entente dans ce dossier-là, si tout le monde veut ... si, vous, vous voulez partir puis si, vous, vous voulez mettre fin au bail, est-ce que ce n'est pas possible de s'entendre là-dessus? »

La régisseuse affirme que sa proposition impliquait implicitement renonciation des parties à leurs droits respectifs découlant du bail, ce qui incluait pour le locateur de renoncer à l'indemnité de relocation. Elle n'a pas jugé nécessaire de préciser ces conséquences. La régisseuse affirme qu'à la lecture des procédures du dossier de la Régie, madame Martin lui est apparue comme une personne articulée qui connaissait la loi. Elle ne lui est pas apparue comme une personne démunie.

➤ Paragraphe 41 de la transcription :

« **LA RÉGISSEUSE** :

On ne s'obstinera pas pour une journée, Madame.

Est-ce que vous êtes d'accord avec la résiliation du bail?

Je vous demande à vous, Madame : êtes-vous d'accord... »

La régisseuse affirme avoir dit que la date de départ du logement n'avait pas d'importance parce qu'ici, il n'y avait pas d'incidence sur le loyer dû.

➤ Paragraphe 85 de la transcription :

« **LA RÉGISSEUSE** :

Pis pourquoi vous leur avez fait la vie dure? »

La régisseuse précise : « J'ai lancé ça comme une simple boutade. » Elle explique que la réclamation de la locataire alléguait plusieurs éléments pouvant constituer du harcèlement, que madame Martin était nouvellement propriétaire de l'immeuble et que la locataire lui apparaissait plus démunie.

➤ Paragraphes 167, 168 et 169 de la transcription :

« **LA RÉGISSEUSE**

Alors, est-ce que vous voulez procéder, Madame, ou si vous voulez régler?

« **Mme JOSCELYNE MARTIN**

Bien, moi, je peux procéder parce que j'ai les preuves.

« **LA RÉGISSEUSE**

Si c'est pour procéder, on en a pour une demi-journée. Juste à la façon que ça va, là, si on procède, on procède sur tout. Sur leur demande...

Écoutez, si, moi, je procède sur leur demande puis j'arrive à la conclusion qu'ils ont droit à un montant, ça va peut-être être le même montant que votre demande de loyer.

Alors, l'un dans l'autre, peut-être que... »

La régisseuse explique qu'elle avait huit causes au rôle le matin de l'audience et qu'elle en était à la 7^{ème} affaire. Il était entre 10 h 30 et 10 h 45. Elle affirme avoir voulu souligner aux parties que le temps lui manquerait sûrement pour entendre toute l'affaire et qu'un ajournement ou une remise serait nécessaire.

Quant à l'issue du litige, elle affirme avoir fait une simple supposition qui ne constituait pas un jugement. Elle voulait que les parties évaluent elles-mêmes leur intérêt à procéder.

En rapport avec les allégations de pression, la régisseuse souligne qu'elle a demandé à au moins cinq reprises si les parties voulaient procéder. À la fin de l'audience, elle s'est assurée que madame Martin comprenait les conséquences de l'entente sur sa réclamation et qu'elle y consentait. Madame Martin lui a répondu « Exact ».

En fin de témoignage, la régisseuse répète n'avoir eu aucune intention d'intimider les parties. Elle constate que la plaignante a ressenti une pression du fait de son comportement et s'en excuse auprès de celle-ci.

Motifs du rapport d'enquête

Avant d'aborder l'analyse des faits de la présente affaire et de statuer sur la plainte, il y a lieu de faire quelques remarques sur le mandat du comité d'enquête du Conseil.

Le mandat du comité d'enquête et l'objet de l'enquête

La présente plainte a été logée contre la régisseuse comme le permet l'article 8.2 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., chapitre R-8.1) :

8.2. Toute personne peut porter plainte au Conseil de la justice administrative contre un régisseur de la Régie, pour un manquement au Code de déontologie, à un devoir imposé par la présente loi ou aux prescriptions relatives aux conflits d'intérêts ou aux fonctions incompatibles.

La plainte a été jugée recevable en regard des articles 1 et 8 de *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement* (R.R.Q., 1981,

chapitre R-8.1, r.0.1) quant aux allégations d'intimidation et de pression qu'aurait exercées la régisseuse sur les parties afin d'obtenir le consentement à une entente lors de l'audience du 11 décembre 2000. Les articles 1 et 8 du Code établissent que :

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.

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* (L.R.Q., c.R-8.1) habilite à agir en cette qualité.

Le comité d'enquête a été formé en application de l'article 186 de la *Loi sur la justice administrative* pour statuer sur le bien fondé de cette plainte. Comme le précise l'article 8.4 de la *Loi sur la Régie du logement*, un régisseur siège au comité d'enquête.

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.

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.

(nos soulignements)

Le comité d'enquête a pour fonction de s'assurer de l'intégrité de la Régie du logement de manière à préserver la confiance des citoyens envers ce tribunal et envers ses régisseurs. Nous reprenons ici les remarques du juge Gonthier de la Cour suprême du Canada exprimées dans le jugement *Ruffo c. Conseil de la magistrature* :

« 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. Sous cet éclairage, au chapitre des recommandations que peut faire le Comité relativement aux sanctions à suivre, l'unique faculté de réprimander, de même que l'absence de tout pouvoir définitif en matière de destitution, prennent tout leur sens et reflètent clairement, en fait, 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. »¹

Ainsi, le rôle du comité d'enquête n'est pas de punir la régisseuse parce qu'elle aurait commis un acte dérogatoire. Le comité a plutôt une fonction réparatrice à l'endroit de la charge qu'occupe la régisseuse. La plainte sera fondée si l'acte dérogatoire compromet la confiance du public envers la Régie du logement ou envers la régisseuse.

Sa recherche de la vérité doit prendre en considération toutes les circonstances de l'affaire et son analyse doit être celle d'une personne raisonnable et non tatillonne parfaitement informée de la situation.

L'analyse des faits

Le choix qu'a fait la régisseuse de tenter de rapprocher les parties en suggérant une démarche de conciliation, ne peut être questionné dans le cadre de la présente enquête. Cette décision a été prise dans l'exercice de son pouvoir juridictionnel.

Le fait que la plaignante met en doute la validité de son consentement à l'entente, n'est pas déterminant.

L'analyse doit plutôt porter sur la conduite de la régisseuse en regard des règles de déontologie énoncées aux articles 1 et 8 du code précité.

¹ *Ruffo c. Conseil de la magistrature* [1995] 4 R.C.S. 267, à la page 309.

Il ressort du témoignage de la régisseuse qu'elle n'a jamais agi consciemment pour forcer le consentement des parties à l'entente. Toutefois, comme elle le dit elle-même, ses propos n'ont pas eu la clarté suffisante pour que les parties en comprennent toute leur portée.

La régisseuse affirme aussi qu'elle a demandé aux parties à au moins cinq reprises si elles voulaient procéder. Il faut ajouter qu'à cette offre, la plaignante a répondu le plus souvent qu'elle essayait injustement une perte et qu'elle aurait préféré être entendue :

« Mme JOSCELYNE MARTIN

Mais c'est quand même plate pour un propriétaire, hein, parce que, là, je suis obligée d'écoper la perte, alors que j'ai reloué le logement cinq cent trente-cinq (535\$), puis je tenais pas à ce que ces gens là partent. »

(...)

« Mme JOSCELYNE MARTIN

Moi, je crois que non, mais disons pour ...je suis convaincue que non, je vous avais préparé un dossier à cet effet-là. J'ai un témoin pour ce que j'avance dans le dossier. Sauf que pour...pour ne pas prendre le temps de la cour de façon...je suis certaine qu'il y a beaucoup de gens qui doivent passer ici, je vais essayer la perte en espérant que ça se reproduise pas.

Moi, ça fait trente (30) ans que j'ai des maisons, c'est la première fois que je passe ici, puis j'accepte d'essuyer la perte.

LA RÉGISSEURE :

C'est votre choix, Madame, c'est ça.

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Vous m'incitez fortement à le faire.

LA RÉGISSEURE :

Bien, c'est parce que... moi, c'est votre choix, Madame, si vous voulez absolument qu'on procède, on va procéder. Sauf, comme je vous dis, là, c'est parce que...

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Mais, moi, j'aurais accepté avec explications.

LA RÉGISSEURE :

O.K. Ça va.

Alors, est-ce qu'on s'entend pour mettre fin au bail et à tout recours actuellement, pour régler ces deux dossiers-là, moyennant la résiliation, point?

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Tout recours, ça veut dire qu'elle paye même pas le temps qu'elle habitait là; c'est ça que vous m'expliquez?

LA RÉGISSEURE

Bien, c'est parce que vous dites que vous êtes prête à essayer la perte. C'est pour ça quand je...

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Bien, la perte, novembre, décembre.

En principe, je pensais qu'à la Régie du logement, ils obligeaient les locataires à payer leur loyer pendant qu'ils habitent là.

LA RÉGISSEURE :

Oui, Madame, en principe. Comme vous dites.

Mme JOSCELYNE MARTIN :

En principe.

LA RÉGISSEURE :

Comme vous dites. Oui, effectivement.

Bien, là, c'est pour ça que je vous dis, là, c'est parce que, eux, de leur côté, ils ont demandé une diminution de loyer, pour les troubles, les problèmes qu'ils ont eus.

Mme JOSCELYNE MARTIN :

C'est ça.

LA RÉGISSEURE :

Alors, à ce moment-là, c'est pour ça que je vous dis, là, si on fait tout le débat, si jamais j'arrive à leur accorder un montant puis si vous réclamez le loyer octobre puis la partie de novembre qui n'est pas payée, si jamais ça arrive l'un dans l'autre, ça peut arriver à zéro, ou ça peut arriver à vingt-cinq piastres (25\$) ou à cinquante piastres (50\$), je ne le sais pas qu'est-ce que.. je ne le sais pas du tout.

C'est pour ça que je vous dis, à ce moment-là, si vous voulez qu'on procède, on va procéder là-dessus. Mais est-ce que ça vaut la peine?

« Mme JOSCELYNE MARTIN :

Financièrement, ça vaudrait la peine, et de façon... et de façon à me rendre justice, ça vaudrait la peine, mais j'accepte de résilier le bail sans dédommagement.

LA RÉGISSEURE :

Puis est-ce que vous acceptez aussi le loyer que vous réclamez, de perdre le loyer que vous réclamez?

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Sans dédommagement.

LA RÉGISSEURE :

Sans recouvrement de loyer non plus.

Mme JOSCELYNE MARTIN :

Exact. »

(Nos soulignements)

Le comité d'enquête croit que le zèle de la régisseure à rapprocher les parties, ses remarques lapidaires et l'impatience manifestée, ont donné l'impression qu'elle voulait faire pression sur les parties.

À cet égard, le comité partage l'avis du témoin expert lorsqu'il affirme que :

« Bien que la régisseure ait vérifié la volonté d'une tentative de règlement à l'amiable, les conversations qui ont suivi ne confirment en aucun cas que les parties comprennent que la régisseure est dans un processus de conciliation. Déjà, à ce stade, le rôle de conciliateur et d'adjudicateur porte à confusion auprès des justiciables.

(...)

« En effet, on constate, au paragraphe 58 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, une impatience de la régisseure conciliatrice face aux commentaires d'une des parties qui veut mettre en preuve certains faits concernant les frais de déménagement.

« Bien qu'aux paragraphes 86 à 91 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, il appert que les parties aimeraient discuter des preuves au soutien de leur prétention quant aux autres frais, la régisseure conciliatrice désire tout simplement mettre fin au bail et ce sans leur expliquer pourquoi ni comment ceci impliquerait la renonciation de leurs droits.

(...)

« Lorsque la régisseure conciliatrice pose une question quant à la pertinence de la preuve qu'une des parties veut faire au paragraphe 110 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le ton est si sévère et les mots choisis sont tels qu'ils ne reflètent pas ceux qu'un conciliateur choisirait dans les mêmes circonstances. En effet, lorsque qu'une partie semble insister pour faire la preuve d'un élément, les réflexes devraient plutôt être ceux de vérifier le pourquoi au lieu de les convaincre de ne pas le faire. Si un conciliateur évaluateur désire

démontrer la faiblesse de la prétention d'une partie, il y aurait tout lieu d'expliquer le pourquoi en droit de façon simple avec un vocabulaire adapté pour qu'elles comprennent les principes qui gouvernent leurs affaires.

« Depuis le début de l'audience, la régisseuse conciliatrice n'a rien dit ni fait pour laisser entendre ou sous-entendre aux parties qu'elle agissait à titre de conciliateur plutôt qu'à titre d'adjudicateur. Il est donc très difficile pour une partie de déterminer si les commentaires de M^e Johanne Gagnon-Trudel sont faits à titre de sentence sur le banc ou à titre de commentaires pour délimiter les faiblesses des positions respectives des parties.

« Aux paragraphes 113 à 128 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, les échanges entre le locateur et la régisseuse conciliatrice ressemblent davantage à une confrontation qu'à un échange dans un processus voué à atteindre une entente conformément à une conciliation. Non seulement la régisseuse conciliatrice coupe la parole au locateur, mais elle l'empêche de s'exprimer de façon complète. De plus, l'enregistrement sonore nous permet d'apprécier le ton d'impatience avec lequel la régisseuse conciliatrice s'exprime. Aux paragraphes 153 à 161 (inclusivement) de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le locateur tente de mettre en preuve certains éléments afin de justifier la réclamation de loyers impayés. À l'encontre de ces tentatives, la régisseuse conciliatrice d'un ton d'impatience lui répond tout simplement en suggérant la non-pertinence de ses propos "puisque on est en train de faire une entente avec la résiliation du bail." (paragraphe 160 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience). Quelques échanges entre les parties et la régisseuse s'ensuivent et suscitent, au paragraphe 167 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, la question de la régisseuse conciliatrice : bon, est-ce que vous voulez procéder ou est-ce que vous voulez régler ?. Le locateur répond de façon bien claire à cette question (au paragraphe 168 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience) «ben, moi je veux procéder parce que j'ai...».

« En réponse à ce commentaire, la régisseuse conciliatrice, de façon menaçante et sur un ton peu cordial et peu patient, indique que, si on procède, on procède sur tous les aspects des demandes. Aux paragraphes 175 et suivants de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, il semble que la régisseuse conciliatrice argumente avec le locataire de façon à la convaincre de régler le dossier selon l'entente qu'elle avait préalablement proposée.

« De plus, au paragraphe 175 des notes sténographiques de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, la régisseuse conciliatrice reprend les points identifiés dans la demande du locateur en rajoutant de façon sarcastique «je sais que vous avez plusieurs amendements pis quand on lit toutes vos affaires ah c'est de la belle grande littérature!» ce genre d'attitude ne semble pas être compatible avec celui qu'un conciliateur aurait avec une partie qui exprime des préoccupations importantes par rapport à des faits relatés dans sa demande.

« Au paragraphe 176 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, le locateur répond à la régisseuse conciliatrice qu'il affirme être convaincu que l'évaluation des frais quant à la perte du montant de location absorbée versus les frais réclamés par le locateur (on devrait lire locataire) ne revient pas au même.

(...)

« Bien qu'au paragraphe 179 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience la régisseuse conciliatrice offre de nouveau la possibilité au locateur de procéder au fond plutôt que de signer une entente. Il n'en demeure pas moins que le ton des discussions suggère fortement au locataire (on devrait lire locateur) qu'il lui serait préférable de ne pas continuer le processus et plutôt signer l'entente tel que suggéré par la régisseuse conciliatrice. D'ailleurs, le locateur, au paragraphe 178 de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, dit : «et, vous m'incitez fortement à le faire». Dans le contexte qu'on vient d'illustrer, il s'agit pour le locateur de laisser tomber ces réclamations quant aux loyers impayés par le locataire.

« Aux paragraphes 187 et suivants de la reproduction écrite de l'enregistrement de l'audience, les commentaires et le ton de la voix dénotent une impatience et un manque de considération auprès du locataire (on devrait lire locateur) quant aux questions que cette dernière adresse à la régisseuse conciliatrice. Ceci semble contraire à l'attitude et aux techniques de communication normalement utilisées par un conciliateur. »

(nos soulignements)

Au surplus, comme l'a noté M^e de Kovachich, la confusion entre le rôle de décideur et celui de conciliatrice ajoute aux troubles ressentis par la plaignante.

La régisseuse soumet que la plaignante lui semblait une personne informée, débrouillarde et capable de se défendre. Effectivement, on peut croire qu'il s'agit d'une personne débrouillarde. Toutefois, on ne peut faire abstraction de l'ascendance qu'exerce une personne détenant le pouvoir décisionnel sur les personnes qui sont soumises à son autorité. Dans l'ouvrage *Propos sur la conduite des juges*, le Conseil canadien de la magistrature souligne l'impact des propos d'un juge sur les parties :

« Ceux auxquels un juge s'adresse durement sont incapables de lui répondre de la même façon. De plus, le juge doit comprendre que le pouvoir et le prestige de sa fonction donnent une très grande importance à ses propos. Une remarque que le juge peut considérer comme relativement inoffensive a beaucoup plus de portée que ce que disent les autres personnes présentes dans la salle d'audience, notamment pour ceux ou celles qui connaissent mal le processus judiciaire. »²

L'encombrement des rôles ne peut justifier la précipitation à agir ou l'absence d'explication qui assure la compréhension des parties sur les enjeux et le processus. La lourdeur de la charge de travail du régisseur ne pourra jamais légitimer un manquement aux devoirs de son Code de déontologie.

L'accessibilité est une valeur inscrite à l'article 1 du Code de déontologie. Elle est aussi présente dans la *Loi sur la Régie du logement* notamment à l'article 63 qui précise les renseignements à fournir aux parties en début d'audience :

63. Au temps fixé pour l'enquête et l'audition, le régisseur appelle la cause, constate la présence ou l'absence des parties et procède à l'enquête et à l'audition.

Le régisseur instruit sommairement les parties des règles de preuve et chaque partie expose ses prétentions et présente ses témoins.

Le régisseur apporte à chacun un secours équitable et impartial de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.

(Nos soulignements)

Le comité d'enquête est d'avis que la régisseuse s'est écartée de la conduite que lui dictent les articles 1 et 8 de son Code de déontologie particulièrement quant à son devoir de rendre la justice accessible par la considération accordée aux parties et à son devoir de veiller à ce que chaque partie ait la faculté de faire valoir ses prétentions.

La gravité objective du manquement

Après avoir conclu à l'existence d'un manquement, le comité d'enquête doit maintenant s'interroger sur la gravité de ce manquement.

² *Propos sur la conduite des juges*, Conseil canadien de la magistrature, 1991, Les Éditions Yvon Blais, page 85

Une plainte ne pourra être déclarée fondée que pour un manquement grave, c'est-à-dire un manquement qui porte atteinte objectivement à la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la régisseuse et de la Régie du logement et qui exige l'imposition d'une sanction afin de préserver cette confiance.

L'imposition d'une sanction, même une simple réprimande, est un jugement sérieux et grave. Comme exprimé par le juge Louis Morin dans l'affaire *Gallup* :

« La loi prévoit aussi la réprimande. Cela constitue, pour un juge, une sanction sévère. Lorsqu'un juge est nommé, on reconnaît en lui une personne compétente, possédant toutes les qualités pour juger d'une affaire en toute impartialité. Notre système de droit exige même qu'il en soit ainsi. Le fait qu'un juge soit réprimandé constitue, à mon avis, pour lui, un certain constat d'inaptitude. Ce n'est donc pas à la légère qu'il faut en arriver là. Cela a aussi un impact sur la perception que les justiciables peuvent avoir d'un juge. Un justiciable qui voit son affaire traitée par un juge qui a déjà été réprimandé peut, à tout le moins, se sentir mal à l'aise. Tout ça pour dire que pour qu'une plainte soit déclarée fondée, il faut être convaincu que les gestes posés par un juge, en tenant compte de toutes les circonstances et de l'intégrité du pouvoir judiciaire, sont assez importants pour justifier à tout le moins une réprimande... »³

(Notre soulignement)

Le comité d'enquête considère que l'autorité d'un régisseur doit être utilisée pour servir la justice, ce qui comprend l'exploration de voie de règlement à l'amiable. Le régisseur ne peut toutefois utiliser son autorité pour contraindre les parties à donner leur consentement à une entente. Le régisseur qui sciemment agit dans ce but, commet un abus d'autorité qu'il faut sanctionner.

En l'espèce, la régisseuse a agi de bonne foi. Elle n'a pas cherché à tromper les parties. Le jour de l'audience, de bonne foi, elle a eu recours à un mode alternatif de règlement des conflits. Elle a utilisé cette voie sans être au fait des règles de l'art en matière de conciliation et sans manifester les habiletés requises d'une « décideuse-conciliatrice » émérite. La perception de pressions indues découle des maladresses de la régisseuse.

En outre, les années d'expérience de la régisseuse et l'absence d'antécédent doivent être pris en compte.

³ *Gallup et L'honorable juge Michel-H. Duchesne*, Conseil de la magistrature, CM-8-95-80, le 21 septembre 1998, page 8.

Vu les circonstances de l'espèce, le comité d'enquête considère que le manquement n'est pas assez grave pour justifier l'imposition d'une sanction à la régisseuse afin de rétablir la confiance des citoyens à l'égard de la Régie du logement et de la régisseuse.

Toutefois, afin d'éviter que pareil incident ne se reproduise, le comité d'enquête formule les recommandations suivantes à l'endroit de la Régie du logement et de la régisseuse :

Recommandations adressées à la Régie du logement :

- Élaborer un programme d'intervention et de formation en vue d'outiller et de guider les régisseurs qui utilisent les modes alternatifs de règlement des conflits;
- Offrir aux régisseurs un programme de formation sur l'utilisation des modes alternatifs de règlement des conflits.

Recommandation adressée à la régisseuse :

- Parfaire sa formation sur l'utilisation des modes alternatifs de règlements des conflits, notamment le recours à la conciliation pendant l'audience.

POUR CES MOTIFS, LE COMITÉ D'ENQUÊTE :

Déclare la plainte non fondée;

Adresse à la Régie du logement les recommandations suivantes :

- Élaborer un programme d'intervention et de formation en vue d'outiller et de guider les régisseurs qui utilisent les modes alternatifs de règlement des conflits;
- Offrir aux régisseurs un programme de formation sur l'utilisation des modes alternatifs de règlement des conflits.

Adresse à M^e Johanne Gagnon-Trudel, régisseuse, la recommandation suivante :

- Parfaire sa formation sur l'utilisation des modes alternatifs de règlements des conflits, notamment le recours à la conciliation pendant l'audience.

Monique Corbeil

Laurent McCutcheon

Daniel Laflamme

Procureur de la régisseuse :
M^e Ronald Picard