

Consultation sur la modernisation de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*

Mémoire de l'ombud du Nouveau-Brunswick

Mai 2026

Le 8 mai 2026

L'honorable David Hickey
Ministre responsable de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick
C. P. 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

Objet : Consultation sur la modernisation de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*

Monsieur,

J'ai le plaisir de vous présenter le mémoire de la part de mon bureau sur la modernisation de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*.

En sa qualité d'organisme de surveillance indépendant, notre bureau reçoit et examine les plaintes concernant des organismes provinciaux du secteur public et mène des enquêtes à leur égard. À ce titre, nous recevons des plaintes de locataires comme de propriétaires concernant la gestion du système de location de locaux d'habitation. Les observations énoncées ci-dessous sont éclairées par les problèmes qui nous ont été soumis dans les plaintes reçues en vertu de la *Loi sur l'ombud* et de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2026. Notre mémoire s'appuie également sur l'expérience acquise par notre bureau à l'égard de ces questions au cours des dernières années.

Cordialement,



Marie-France Pelletier
Ombud du Nouveau-Brunswick

Table des matières

Introduction	3
Observations relatives à l'équité et à l'accès à la justice.....	3
Accessibilité et complexité du système.....	3
Mécanismes d'appel	4
Avis.....	4
Gestion des dépôts de garantie	4
Rapidité d'exécution et prestation de services.....	5
Observations relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée	5
Accès aux décisions et aux dossiers	5
Pratiques en matière de gestion de l'information et de protection de la vie privée	6
Conclusion	6



Introduction

Ombud NB reçoit et examine les plaintes de personnes qui estiment avoir été traitées injustement ou qui jugent que leur droit à l'information et à la protection de la vie privée n'a pas été respecté par un organisme provincial du secteur public. Nous sommes spécialisés dans l'accompagnement des particuliers et des organismes publics pour les aider à résoudre leurs différends dans la mesure du possible. Nous menons également des enquêtes impartiales et formulons des recommandations afin de veiller à ce que les personnes soient traitées de manière cohérente, équitable et raisonnable, et à ce que leurs droits soient respectés.

Au fil des ans, Ombud NB a reçu des plaintes concernant le système de location de locaux d'habitation. Nous avons été en mesure de contribuer au règlement de la plupart de ces plaintes de façon informelle, sans qu'il soit nécessaire de mener des enquêtes plus approfondies. Toutefois, la modernisation proposée de la *Loi sur la location de locaux d'habitation* offre l'occasion d'améliorer le système pour tous ses utilisateurs, actuels comme futurs. Les observations fournies dans le présent mémoire proviennent de notre expérience dans le traitement de ces questions, ainsi que des témoignages des personnes qui ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide, qu'il s'agisse de propriétaires ou de locataires.

Observations relatives à l'équité et à l'accès à la justice

Accessibilité et complexité du système

Nous avons constaté que les locataires et les propriétaires ont parfois du mal à s'y retrouver dans le système de location de locaux d'habitation. Les règles relatives aux expulsions, aux exigences en matière d'avis, au droit d'interjeter appel et aux processus de dépôt de garantie semblent être les plus difficiles à comprendre. Ces problèmes suggèrent que le système n'est pas aussi accessible ou intuitif qu'il pourrait l'être, particulièrement pour les personnes sans expérience préalable ni soutien juridique. Des documents d'orientation en langage simple pourraient aider à créer un système plus accessible pour tous les utilisateurs.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Éliminer et prévenir les obstacles en rendant les processus aussi simples et intuitifs que possible.

Mécanismes d'appel

En ce qui concerne les mécanismes d'appel, notre bureau a été informé que le seul organe de révision était la Cour du Banc du Roi et que les appels devaient être déposés dans les sept jours suivant la réception d'une décision. Cette restriction réduit considérablement les possibilités, en particulier pour les personnes qui ne disposent pas des ressources ou des connaissances nécessaires pour engager une procédure judiciaire dans un délai aussi court.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Examiner le cadre d'appel actuel, notamment le délai de prescription et l'absence d'un mécanisme de révision intermédiaire ou interne. Les modifications pourraient favoriser une communication plus claire du droit d'interjeter appel ainsi que des voies de révision plus accessibles.

Avis

Notre bureau a reçu des plaintes signalant que certaines décisions sont parfois prises sans que les parties concernées en soient dûment informées, que les personnes ne sont pas toujours avisées des réclamations ou de leurs issues, et que le droit d'interjeter appel n'est pas toujours clairement communiqué. Dans certains cas, ce problème est lié à des coordonnées obsolètes ou incomplètes, empêchant ainsi une partie d'être informée de procédures qui la concernent directement.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Renforcer les exigences en matière d'avis prévues par la *Loi* pour faire en sorte qu'aucune décision touchant les droits, les intérêts ou les biens d'une partie ne soit prise sans préavis et sans possibilité d'y répondre. Ces exigences pourraient comprendre la nécessité de déployer des efforts raisonnables pour confirmer la signification de l'avis ainsi que des délais d'intervention minimaux, sous réserve de circonstances urgentes clairement définies.

Gestion des dépôts de garantie

Certaines plaintes reçues par notre bureau ont trait à la gestion des dépôts de garantie. Les personnes signalent des retards dans le traitement des dépôts et des réclamations, des cas où les dépôts sont restitués sans avis approprié aux parties concernées et des erreurs dans l'ordonnancement des paiements. Il existe également un certain manque de compréhension, tant chez les propriétaires que chez les locataires, quant au

fonctionnement de ce processus. Ces préoccupations peuvent indiquer non seulement des inefficacités administratives, mais aussi des lacunes en matière d'équité procédurale.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Clarifier et renforcer la gestion des dépôts de garantie. Il pourrait être nécessaire, entre autres, d'exiger l'envoi d'avis à toutes les parties avant la restitution, de mettre en place des mesures de protection pour prévenir la restitution lorsqu'un litige est en cours ou raisonnablement prévu et d'établir des délais de traitement clairs.

Rapidité d'exécution et prestation de services

Les retards dans la prestation des services constituent une thématique récurrente dans les plaintes. Ces retards peuvent avoir une incidence sur les réponses aux demandes de renseignements généraux, les demandes des propriétaires, les litiges relatifs à l'expulsion des locataires et le traitement des avis de déménagement. Compte tenu de la nature essentielle du logement, ces retards peuvent avoir des conséquences, notamment des difficultés financières et l'instabilité du logement.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Favoriser une responsabilisation accrue en exigeant l'établissement d'échéanciers et de normes pour les processus clés. Il faudrait également étudier la possibilité de produire des rapports publics sur le rendement en fonction de ces normes.

Il faudrait également envisager de fournir des directives plus claires concernant la détermination et l'ordre de priorité des questions urgentes, y compris celles qui concernent la santé, la sécurité ou le risque de préjudice important, afin d'assurer des interventions opportunes et appropriées.

Observations relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Accès aux décisions et aux dossiers

Nous avons observé des obstacles à l'accès à l'information, particulièrement lorsque des personnes ont demandé l'accès à des décisions ou à des dossiers sans pouvoir les obtenir. Le système actuel n'est pas équipé pour effectuer des recherches électroniques

sur des sujets particuliers, ce qui impose un examen manuel des dossiers, et les décisions ne sont pas accessibles au public. Cette lacune limite la transparence et réduit la capacité des particuliers de comprendre comment la *Loi sur la location de locaux d'habitation* est appliquée dans la pratique, en plus de nuire à la cohérence et la prévisibilité du système.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Exiger la publication de la totalité des décisions ou de certaines décisions choisies pour favoriser la transparence et la prévisibilité dans l'application de la *Loi*.

Pratiques en matière de gestion de l'information et de protection de la vie privée

Notre bureau a reçu des plaintes liées au traitement des renseignements personnels. Il est arrivé que des renseignements personnels concernant des propriétaires ou des locataires soient divulgués de manière inappropriée lors du traitement des dossiers. Ces préoccupations soulignent la nécessité de mettre en place des mesures de protection plus claires régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels dans le système.

Pour moderniser la Loi, il convient d'envisager ce qui suit :

Préciser les exigences relatives à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels et veiller à ce que les principes de protection de la vie privée soient intégrés aux processus et aux systèmes afin de réduire le risque de divulgation inappropriée.

Conclusion

Selon les observations de notre bureau, les efforts de modernisation devraient être axés sur le renforcement des échéances, de l'équité, de la transparence et de la responsabilisation. Au-delà des modifications législatives, la modernisation devrait également inclure des investissements dans la mise à jour des systèmes de gestion des dossiers pour appuyer une meilleure tenue de dossiers, des capacités de recherche électronique et une communication plus fiable avec les parties.

Il est également possible d'améliorer l'information du public et l'accessibilité grâce à des directives en langage clair, à des formulaires normalisés et à une communication plus claire des droits et des obligations.

La modernisation de la *Loi sur la location de locaux d'habitation* offre une occasion importante de renforcer la confiance du public dans le système de location de locaux d'habitation.





ombudnb.ca

Tél. • Tel. : 506-453-2789 | 1-888-465-1100

Télec. • Fax : 506-453-5599

Courriel • Email : ombud@ombudnb.ca

P.O. Box 6000 • C. P. 6000

Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

Canada