

Troubles de voisinage : comment procéder

Introduction

Les troubles de voisinage représentent une source fréquente de conflits au sein des coopératives d'habitation. S'ils ne sont pas résolus, de tels problèmes peuvent affecter gravement la vie et le fonctionnement de la coopérative.

Généralement, le trouble de voisinage implique la prétention d'un locataire à l'effet qu'un de ses voisins le prive de la jouissance paisible du bien loué, soit son logement ou les aires communes.

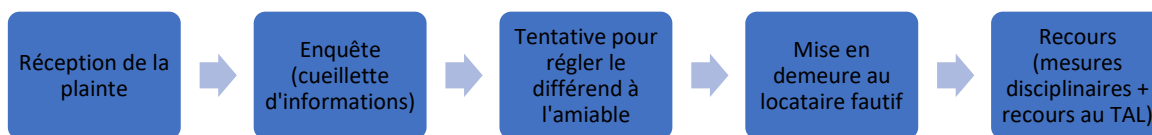
En cas de plainte d'un locataire, la coopérative doit intervenir et résoudre le problème avec diligence. Nous vous proposons ici une procédure à suivre afin d'y parvenir.

En cas de doute

Si vous hésitez sur la marche à suivre, n'hésitez pas à communiquer avec votre fédération. Les conseillers des fédérations régionales de coopératives d'habitation ont l'expérience et l'expertise afin de vous accompagner dans vos démarches.

Dans le cas de troubles sérieux où s'il y a urgence d'agir, une réunion du conseil d'administration pourrait être convoquée afin de déterminer la marche à suivre et de donner les mandats d'agir aux responsables.

Gestion des plaintes : les principales étapes



La procédure à suivre devra être adaptée en fonction des circonstances et des résultats de l'enquête. Par exemple, dans le cas de violence avérée, l'étape visant à régler si possible le différend à l'amiable s'avèrera sans objet. De même, si l'enquête démontre que la plainte est manifestement mal fondée, frivole ou malicieuse, les étapes suivantes n'auront sans doute pas à être réalisées.

Limite d'intervention

La coopérative ne devrait pas intervenir dans les litiges de nature purement privée des locataires, à moins que :

- Elle a des raisons sérieuses de croire qu'un délit de nature criminelle a été commis ou pourrait l'être (ex. : violence conjugale);
- Le différend représente une menace pour le bon fonctionnement de la coopérative (ex. : création de clans au sein de la coopérative);

- Le litige soit susceptible de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de la coopérative (ex. : obligation de la coopérative de fournir au locataire la jouissance paisible du logement).

Rappel du cadre légal

- Le droit à la jouissance paisible des biens est protégé par l'article 6 de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Mentionnons à cet égard qu'une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnue par la Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte. En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages-intérêts punitifs (art. 49).
- Le locateur est tenu de procurer au locataire la jouissance paisible du logement pendant toute la durée du bail (Code civil du Québec, [art. 1854](#)). Cette obligation du locateur en est une de résultat. Cela signifie que la coopérative ne peut s'en exonérer qu'en prouvant la force majeure ou la faute d'une personne autre qu'elle-même, un de ses locataires ou une personne à qui un locataire donne accès à son logement¹.
- Le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires. Il est tenu, envers le locateur et les autres locataires, de réparer le préjudice qui peut résulter de la violation de cette obligation, que cette violation soit due à son fait ou au fait des personnes auxquelles il permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci. Le locateur peut, au cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail (Code civil du Québec, [art. 1860](#)).
- Le locataire, troublé par un autre locataire ou par les personnes auxquelles ce dernier permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci, peut obtenir, suivant les circonstances, une diminution de loyer ou la résiliation du bail, s'il a dénoncé au locateur commun le trouble et que celui-ci persiste. Il peut aussi obtenir des dommages-intérêts du locateur commun, à moins que celui-ci ne prouve qu'il a agi avec prudence et diligence; le locateur peut s'adresser au locataire fautif, afin d'être indemnisé pour le préjudice qu'il a subi (Code civil du Québec, [art. 1861](#)).
- Les voisins doivent accepter les inconvénients normaux du voisinage qui n'excèdent pas les limites de la tolérance qu'ils se doivent, suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux Code civil du Québec, [art. 976](#)).

Règlements municipaux

La réglementation de votre municipalité peut également comporter des normes s'appliquant en matière de troubles de voisinage, par exemple :

- Bruit excessif;
- Trouble à l'ordre public;
- Salubrité;
- Etc.

Informez-vous auprès de votre municipalité ou de l'arrondissement où est située la coopérative.

¹ [9185-4000 Québec inc. c. Centre commercial Innovation inc.](#) (2016 QCCA 538).

Première étape : Réception de la plainte

Il importe que chaque locataire connaisse la procédure à suivre lorsqu'il estime qu'il y a atteint à son droit de jouir paisiblement des lieux loués (logement et espaces communs). La coopérative doit donc informer les locataires (dans une politique de gestion du bon voisinage ou par d'autres types de communications) :

- De la personne à qui adresser la plainte;
- Du moyen à utiliser ou de la procédure à suivre pour communiquer la plainte.

Sauf en cas de situation exceptionnelle, la coopérative devrait exiger que les plaintes lui soient communiquées par écrit. De même, la réponse de la coopérative au plaignant devrait elle aussi se faire par écrit.

Quels que soient les moyens de communication utilisés, la coopérative doit sans délai accuser réception de la plainte et informer le locataire plaignant que celle-ci sera traitée avec diligence.

Afin de respecter cet engagement, la coopérative devra donc entreprendre rapidement les étapes suivantes du processus de traitement de la plainte.

Deuxième étape : Procédure d'enquête

Dans le cadre du traitement d'une plainte d'un locataire qui allègue un trouble à la jouissance paisible de son logement, la coopérative sera appelée à recueillir des informations lui permettant de déterminer :

- Si le différend relève de sa compétence;
- Si le trouble allégué est réel et dépasse les limites normales de la tolérance dont les locataires doivent faire preuve les uns par rapport aux autres.

De plus, advenant que la coopérative décide de s'adresser au Tribunal administratif du logement (TAL) afin de faire cesser le trouble ou même de faire résilier le bail du locataire fautif, elle aura le fardeau de faire une preuve prépondérante :

- Du bail entre la coopérative et le locataire contre qui la plainte a été portée;
- De faits constituant un trouble à la jouissance paisible des lieux;
- Du caractère répétitif ou continu du trouble allégué;
- Que le trouble allégué dépasse les limites normales de la tolérance dont les locataires doivent faire preuve les uns par rapport aux autres.

Un processus d'enquête rigoureux permet de monter un dossier solide et d'accroître ainsi les chances de succès devant le TAL.

Quelques principes généraux

Voici quelques règles de base à appliquer dans la cueillette d'information et dans la procédure à suivre :

- Documenter le dossier : par exemple, privilégier l'envoi d'avis écrit au locataire fautif plutôt que des avertissements verbaux.
- Soyez précis quant aux faits allégués : par exemple, dans le cas de bruit excessif, suggérer au locataire plaignant de noter la date et l'heure des événements.
- Si possible, corroborer le témoignage du plaignant par d'autres preuves : par exemple, dans le cas de troubles visuels à la jouissance paisible du logement, prenez des photos.

Principaux éléments de l'enquête

1) Exiger que la plainte du locataire soit faite par écrit et adressée au conseil d'administration.

2) Communiquer avec le locataire plaignant afin de recueillir le plus d'éléments possible concernant les troubles allégués. Notez par écrit les faits additionnels fournis et faites-en un résumé.

3) Suggérer au locataire de noter par écrit tout nouvel événement, en précisant la date et l'heure, en lien avec les troubles allégués. Demander de plus au locataire plaignant de communiquer avec vous au moment de la survenance d'un nouvel événement.

4) Demander à rencontrer le locataire à qui on reproche le trouble. En cas de refus ou d'absence de réponse, faites parvenir une lettre (mise en demeure) mentionnant la plainte reçue par la coopérative au sujet des troubles. Exiger du locataire qu'il cesse immédiatement les troubles, à défaut de quoi des mesures ou recours juridiques pourraient être entrepris.

5) Lors de la rencontre avec le locataire contre qui une plainte a été déposée :

- Mentionnez-lui l'existence de la plainte et des faits allégués au soutien de celle-ci;
- Recueillez sa version des faits.

À ce stade de l'enquête, la coopérative doit adopter une attitude impartiale et se concentrer à recueillir le plus de faits possible.

6) Lorsque le trouble allégué constitue une infraction à la loi (ex. : violence ou intimidation) ou à la réglementation municipale (trouble à l'ordre public, party trop bruyant et à des heures tardives, etc.), communiquer avec la police. En plus de montrer le sérieux de la coopérative, cette démarche permettra de documenter les événements (rapport de police ou témoignage).

7) Questionnez les autres voisins du locataire contre qui la plainte a été portée afin de corroborer l'existence du trouble. Assurez-vous également de leur acceptation à venir témoigner devant le TAL, s'il y a lieu. Le témoignage d'autres locataires corroborant les faits allégués par le plaignant renforce la preuve d'un trouble.

8) Consultez le dossier du locataire contre qui la plainte a été portée, afin de vérifier si celui-ci n'a pas fait l'objet antérieurement d'une ou de plusieurs plaintes pour des faits similaires. Le cas échéant, vérifiez la conclusion de cette ou ces plaintes. Y avait-il eu recours devant le TAL ou la Régie du logement? Le locataire avait-il pris des engagements? Si oui, les manquements actuellement reprochés constituent-ils un manquement à ces engagements?

Troisième étape : Tentative pour régler le différend à l'amiable

La coopérative devrait, lorsque cela est possible, privilégier le règlement à l'amiable des différends entre les locataires. Rappelons à cet égard que le conseil d'administration devrait développer au sein de la coopérative une culture de la communication entre les membres. Ainsi, dans le cas de troubles allégués à la jouissance paisible des lieux loués, les membres-locataires devraient être incités, lorsque les circonstances s'y prêtent, à tenter de régler le problème directement avec leur voisin.

Par ailleurs, une fois saisie d'une plainte d'un locataire et toujours lorsque les circonstances s'y prêtent, la coopérative pourrait suggérer aux personnes impliquées de recourir à un mode de règlement à l'amiable du différend (ex. : médiation).

Attention : la volonté de la coopérative de favoriser une solution à l'amiable des différends entre ses membres-locataires ne doit pas lui faire perdre de vue les obligations que la loi lui impose : la coopérative a l'obligation de faire cesser les troubles à la jouissance paisible des lieux loués causés par un autre locataire. En d'autres termes, le fait d'inciter les locataires à entreprendre une démarche telle la médiation ne suffit pas à la dégager de ses obligations. S'il y a trouble à la jouissance paisible des lieux loués, elle doit les faire cesser. Sinon, elle s'expose à des recours de la part du locataire lésé.

Quatrième étape : mise en demeure au locataire fautif

Qu'est-ce qu'une mise en demeure?

À partir du moment où la coopérative conclut qu'un locataire a troublé la jouissance paisible des lieux loués d'un ou de plusieurs autres locataires, elle doit exiger du locataire fautif de cesser le trouble, à défaut de quoi des mesures ou recours pourraient être entrepris contre lui, incluant des mesures disciplinaires (suspension ou exclusion de la coopérative) et des recours devant les tribunaux compétents (TAL). C'est ce qu'on appelle une mise en demeure.

Quelle forme doit prendre la mise en demeure

La forme de la mise en demeure varie selon les circonstances. Habituellement, l'envoi d'une mise en demeure écrite formelle devrait être précédé d'un avis ou avertissement verbal fait au locataire fautif. Dans le cas d'un tel avis verbal, la coopérative devrait néanmoins noter au dossier du locataire la date, la teneur de l'avis verbal et la personne responsable qui a communiqué avec le locataire.

Vous devriez de plus aviser le locataire plaignant qu'un tel avis ou avertissement verbal a été donné au locataire fautif.

Une mise en demeure écrite sera envoyée au locataire fautif dans les cas suivants :

- Lorsque l'avis ou l'avertissement verbal ne permet pas de faire cesser le trouble;
- Dans le cas où les troubles ont cessé durant une période, mais ont recommencé par la suite;

- Sans mise en demeure verbale dans le cas de troubles graves (ex. : intimidation) ou qui nécessitent une intervention immédiate (ex. : partys fréquents, tardifs et bruyants qui empêche les voisins de dormir).

La mise en demeure devrait indiquer :

- Les agissements reprochés, en donnant suffisamment de précision pour que le locataire fautif sache ce qu'on lui reproche, sans qu'il soit nécessaire de fournir tous les détails.
- Que les agissements du locataire troublent la jouissance paisible des lieux loués par un ou plusieurs autres locataires de l'immeuble;
- Lorsque pertinent (ex. : un bien du locataire qui cause un préjudice ou une nuisance visuelle aux autres locataires), indiquer un délai pour remédier au trouble. Si le manquement doit cesser immédiatement, indiquez-le clairement;
- Qu'à défaut de faire cesser les troubles, la coopérative pourra, sans autre avis, entreprendre les recours disciplinaires et judiciaires qu'elle jugera nécessaires.

Note : la communication (verbale ou écrite) d'une mise en demeure doit être autorisée par le conseil d'administration.

Cinquième étape : recours et sanctions

On peut considérer deux types de recours possibles pour la coopérative dans le cas d'un trouble à la jouissance paisible par un locataire : les mesures disciplinaires à l'interne (suspension et exclusion à titre de membre) et les recours devant le TAL (exécution des obligations, résiliation de bail et dommages-intérêts).

Mesures disciplinaires

Rappelons d'abord que [l'article 57](#) de la *Loi sur les coopératives* donne le pouvoir au conseil d'administration de suspendre ou d'exclure un membre pour certains motifs que la Loi définit. Rappelons également que, parmi les motifs donnant ouverture à l'imposition d'une suspension ou d'une exclusion figure la non-exécution par le membre d'un engagement envers la coopérative (art. 57 paragraphes 5). Or, en concluant un bail de logement, un locataire s'engage, notamment, à ne pas troubler la jouissance paisible des lieux des autres locataires.

Par conséquent, les troubles à la jouissance paisible des lieux loués pourraient constituer un motif de suspension ou d'exclusion.

Rappelons enfin que la suspension et l'exclusion d'un membre affectent plusieurs droits conférés par le statut de membre (ex. : rabais de membre).

Nous vous suggérons de consulter la section 10.2 du Guide pour connaître les règles applicables ainsi que la procédure à suivre pour la suspension ou l'exclusion d'un membre. Vous pouvez également consulter la section 10.3 du Guide pour en savoir plus sur les effets de la suspension et de l'exclusion.

Qu'il s'agisse de l'imposition d'une mesure disciplinaire ou d'un recours devant le TAL, nous vous recommandons de communiquer avec votre fédération avant d'entreprendre ces démarches.

Recours devant le TAL

Confrontée à des troubles persistants à la jouissance paisible des lieux par un locataire, la coopérative dispose également de divers recours devant le TAL.

Exécution des obligations

La coopérative peut demander au TAL d'ordonner au locataire fautif de mettre fin aux troubles. Dans sa décision, le TAL pourrait, par exemple, ordonner au défendeur (le locataire) de ne plus utiliser la laveuse durant la nuit, si tel est la cause du trouble. En cas de non-respect d'une telle ordonnance, la coopérative pourrait alors demander la résiliation du bail et, s'il y a lieu, des dommages-intérêts.

Résiliation du bail

La coopérative peut également demander au TAL de résilier le bail d'un locataire à la suite de trouble à la jouissance paisible.

Pour obtenir la résiliation, la coopérative devra être en mesure de prouver qu'elle-même ou au moins un autre locataire subissent un préjudice sérieux. Pour en savoir plus à ce sujet, consulter la sous-section 18.14.2 du Guide.

Il arrive que le TAL refuse d'accorder au locateur la résiliation, mais ordonne plutôt au locataire fautif d'exécuter son obligation, c'est-à-dire de mettre fin au trouble à la jouissance paisible des lieux.

Dommmages-intérêts

La coopérative peut également réclamer devant le TAL que le locataire fautif l'indemnise pour les dommages qu'elle aurait pu subir en raison du manquement du locataire à son obligation de ne pas troubler la jouissance paisible des autres résidents (Code civil du Québec, [art. 1861](#)).