



**Ordonnance rendue aux termes de l'article 31 de la
Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation**

Référence : Gendron c. Greatwise, 2026 ONLTB 26192

Date : Le 22 avril 2026

N° de dossier : LTB-T-068278-24

**Dans l'affaire
du logement :** 1695, PROMENADE PLAYFAIR, APP. 425
OTTAWA (ONTARIO) K1H 8J6

Entre : Adèle Gendron Locataire

et

Greatwise Locateur

Adèle Gendron (« locataire ») a demandé par requête à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que Greatwise (« locateur ») :

- a entravé de façon importante la jouissance raisonnable du logement locatif ou de l'ensemble d'habitation par la locataire ou les membres de son ménage.

La requête a été entendue par vidéoconférence le 24 mars 2026.

Charlie Brobowsky, représentant du locateur, ainsi que la locataire ont participé à l'audience. Colleen MacDonald a comparu comme témoin du locateur.

L'audience était incluse dans un bloc d'audiences SEF, mais les parties ont choisi de la tenir en anglais seulement, avec quelques interventions interprétées en français. Manuel Costa, interprète de la Commission, a fourni les services d'interprétation en français.

La Commission détermine ce qui suit :

1. Comme c'est expliqué ci-dessous, j'estime que la locataire n'est pas parvenue à prouver son allégation, selon la prépondérance des probabilités.
2. La requête doit donc être rejetée.

Contexte

3. La locataire et sa voisine, Diane Chenier, désignée par la locataire dans sa requête comme « locataire du 428 » sont voisines sur le même étage de l'ensemble d'habitation depuis plus de 15 ans. Par souci de clarté, je désignerai la voisine par son nom, M^{me} Chenier.

4. La locataire a emménagé dans le logement locatif en décembre 2011. Elle est maintenant âgée de 81 ans. Elle a de l'hypertension et une peur extrême des chutes. À son avis, si le harcèlement se poursuit sans intervention, elle risque de se blesser elle-même ou que M^{me} Chenier la blesse. La locataire craint donc pour sa sécurité.
5. Colleen MacDonald, gérante de l'ensemble d'habitation, a déclaré que M^{me} Chenier vivait dans l'ensemble d'habitation depuis 26 ans. Elle habite à l'autre bout du couloir par rapport au logement de la locataire.
6. À partir de la porte de son logement, chaque locataire voit la porte d'entrée de l'autre et elles doivent chacune passer près de la porte de l'autre pour se rendre à l'ascenseur.
7. La locataire et M^{me} Chenier ont eu des conflits sporadiques depuis l'emménagement de la locataire. Cette dernière a indiqué qu'elle avait par le passé remis des cartes d'anniversaire à M^{me} Chenier et qu'elles avaient souvent eu des conversations amicales dans le couloir. À un certain stade, la relation s'est détériorée et la locataire a déclaré que le locateur n'avait pas répondu à ses plaintes après des années de harcèlement.
8. Les deux locataires ont déjà eu affaire à la Commission par le passé. La locataire a en effet déjà déposé une requête T2 contre le locateur concernant M^{me} Chenier en 2019 : la requête EAT-78267-18 a été rejetée pour preuves insuffisantes.
9. En 2022, le locateur a déposé une requête L2 contre la locataire pour avoir compromis la sécurité d'une personne ou avoir commis un acte ou une omission survenu dans l'ensemble d'habitation, LTB-L-019746-22 et LTB-T-065453-22. Il en a résulté une ordonnance sur consentement, dans laquelle la locataire et M^{me} Chenier ont reçu l'ordre de ne pas s'approcher l'une de l'autre.
10. La présente requête est fondée sur une allégation de harcèlement de la part de M^{me} Chenier pour la période allant d'août 2023 à août 2024, pour lequel le locateur aurait omis de prendre des mesures raisonnables afin de garantir que la jouissance paisible des lieux par la locataire ne soit pas entravée de façon importante.
11. Pour les motifs qui précèdent, j'estime que la conduite faisant l'objet de la plainte n'est pas suffisante pour considérer qu'il y a eu entrave importante et, même si c'était le cas, je considérerais que le locateur a pris des mesures raisonnables pour remédier à la situation, compte tenu des versions différentes des locataires.
12. Comme il est expliqué ci-dessous, la locataire n'a pas prouvé, selon la prépondérance des probabilités, les allégations formulées dans la requête. La requête doit donc être rejetée.

Témoignage des locataires

La locataire a noté de façon claire et systématique les interactions avec les dates, les heures et les lieux, en donnant une description et en indiquant la conduite de sa voisine en août, septembre et décembre 2023 et en janvier 2024. J'ai constaté qu'elle avait écrit entre le 1^{er} août 2023 et le 22 janvier 2024, 8 lettres adressées à Colleen MacDonald, la gérante de l'ensemble d'habitation, et les avait déposées à son bureau.

13. Par exemple, sa lettre du 2 août 2023 disait ceci :

[Traduction]

« À 16 h, le 3 août, j'ai ouvert ma porte et elle est passée directement devant moi avec son déambulateur et s'est penchée vers moi pour me crier qu'elle continuerait à passer dans le couloir. » (cahier d'éléments de preuve de la locataire, le 2 août 2023, page 11 , DOC-6625305)

14. La lettre de la locataire du 27 décembre 2023 indique qu'elle savait que des caméras avaient été installées à son étage en septembre 2023.
15. Dans sa lettre du 7 janvier 2024, la locataire indique qu'à 16 h 45, elle est sortie de son logement et a aperçu M^{me} Chenier debout dans le couloir, avec son téléphone cellulaire dans la main. Elle relate ce qui suit.

[Traduction]

« Quand je suis passée devant sa porte, elle m'a suivie de très près et a crié : "Salope... salope... salope". Elle était très proche de moi et je n'aime pas ça du tout. Je ne me sens pas en sécurité dans ce contexte. Lorsque je suis revenue à l'étage, elle me surveillait quand j'approchais de son logement et m'a crié après. » (cahier d'éléments de preuve de la locataire, le 7 janvier 2024, page 22, DOC-6625305)

16. La locataire a déclaré qu'elle avait reçu une réponse de la part de la gérante de l'ensemble d'habitation le 24 janvier 2024, ce que confirme une lettre, pièce 1, du 24 janvier 2026, qui contenait cette réponse :

[Traduction]

« Je n'ai pas le pouvoir de décider quand M^{me} Chenier ouvre ou ferme sa porte. Je lui en ai quand même parlé. Je lui ai signalé qu'elle ne devait pas ouvrir sa porte et vous fixer ou fixer qui que ce soit d'autre ni adresser des commentaires que ce soit à vous ou à quelqu'un d'autre. »

17. Je considère que la locataire a décrit des interactions troublantes avec sa voisine, qui a fréquemment crié ou pris des photos, et les détails étaient suffisants pour faire ressortir des comportements agressifs récurrents. Je conviens que les comportements agressifs récurrents décrits dans les lettres étaient de nature à entraver la jouissance raisonnable du logement locatif par la locataire, mais que les actions du locateur ne représentent pas une entrave importante.
18. De plus, j'estime que la locataire n'est pas un témoin digne de confiance. Elle a présenté son témoignage de façon systématique et détachée, avec une foule de détails. Durant le contre-interrogatoire, elle a indiqué qu'elle avait eu par le passé une bonne relation avec M^{me} Chenier et avait été gentille avec elle, ce qui donnait l'impression qu'elle tentait de se mettre en valeur. On lui a également demandé si elle avait songé à appeler la police, et elle a répondu que non, ce qui a semblé incohérent avec le niveau de crainte que semblait lui inspirer M^{me} Chenier.
19. Lorsqu'il lui a été signalé qu'il y avait eu du harcèlement dans les deux sens, elle a nié que c'était le cas. En réponse, le locateur a déposé un Avis de résiliation de la location pour de

graves problèmes au logement locatif ou à l'ensemble d'habitation N7 (« avis N7 »), qui a été signifié en avril 2022 et qui a fait l'objet de l'ordonnance sur consentement déjà mentionnée rendue le 16 novembre 2022, soit DOC-7630935 (pièce 2). J'estime que la signification par le locateur d'un avis N7 à la locataire nuit à son témoignage et diminue sa crédibilité et sa fiabilité. Elle ne semble pas irréprochable, mais mon mandat consiste à déterminer si le locateur a pris des mesures raisonnables et non pas à déterminer si la locataire est coupable de quelque chose.

Témoignage du locateur

20. Colleen MacDonald a déclaré qu'elle était gérante de l'ensemble d'habitation depuis six ans et que le conflit entre la locataire et M^{me} Chenier remontait à environ dix ans avant son arrivée.
21. M^{me} MacDonald a confirmé qu'elle n'avait pas répondu à la locataire avant le 24 janvier 2024, mais qu'elle avait lu chaque lettre et avait eu de nombreuses conversations avec M^{me} Chenier à propos de sa conduite. Elle se souvient pourtant que M^{me} Chenier avait nié complètement que ces interactions avaient eu lieu. Par conséquent, M^{me} MacDonald avait dit à M^{me} Chenier de ne pas s'approcher de la locataire.
22. M^{me} MacDonald a ajouté que des caméras avaient été installées dans le couloir en septembre 2023. Elles enregistrent les images et le son et sont placées près de la porte de M^{me} Chenier, ce qui signifie que la locataire n'est pas complètement visible ou en très petit lorsqu'elle se trouve à sa propre porte plus loin dans le couloir. Les enregistrements sont gardés pour 30 jours seulement. M^{me} MacDonald a déclaré que les caméras ne permettaient pas toujours de discerner ce qui se passait au bout du couloir, près de la porte de la locataire.
23. J'estime que l'installation de caméras constitue une mesure raisonnable prise par le locateur dans un délai acceptable.
24. M^{me} McDonald a également déclaré qu'elle n'avait pas envisagé de reloger la locataire ou M^{me} Chenier dans un autre logement puisque les deux vivaient dans l'ensemble d'habitation depuis si longtemps qu'elles étaient là chez elles. De plus, lorsque la locataire a envoyé ses lettres, il n'y avait pas de logements libres où elles auraient pu aller.
25. Enfin, M^{me} MacDonald a déclaré avoir consolé à plusieurs reprises Mme Chenier, qui s'était mise à pleurer dans son bureau, disant que la locataire lui faisait peur. M^{me} Chenier n'a pas été appelée à témoigner et je n'accorderai donc pas un grand poids à cet élément de preuve, mais il illustre bien la nature subjective du conflit et le fait que le locateur se trouve coincé entre les deux.

Entrave importante

26. L'évaluation d'une allégation d'entrave importante par le locateur de la jouissance raisonnable du logement locatif par un locataire doit s'effectuer en deux étapes. Premièrement, l'entrave doit être plus que mineure ou passagère; elle doit être importante.

Deuxièmement, il faut déterminer que le locataire a omis de prendre des mesures raisonnables pour donner suite aux plaintes.

27. Dans l'affaire *Hassan c. Niagara Housing Authority* [2000] O.J. 5650 (« affaire *Hassan* »), la Cour divisionnaire a affirmé que locateur avait l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour garantir à tous les locataires la jouissance raisonnable de leur logement locatif.

[Traduction]

« Cela ne signifie pas que le locateur est responsable de la conduite d'un autre locataire, mais plutôt que la responsabilité légale du locateur consiste à garantir au locataire la jouissance paisible des lieux et donc à prendre les mesures raisonnables pour empêcher qu'un locataire voisin n'entrave la jouissance paisible par le locataire. »

28. Puisque la gérante de l'ensemble d'habitation a entendu la version des deux locataires et leurs allégations l'une contre l'autre, qu'elle était au courant du conflit de longue date entre les deux et qu'il n'était pas possible de reloger l'une des locataires, j'estime que d'avoir parlé à M^{me} Chenier à de multiples reprises de sa conduite et d'avoir installé des caméras dans le couloir représentent des mesures raisonnables pour assurer la sécurité de toutes les parties et atténuer les conflits.

29. Par conséquent, il ne m'est pas possible de conclure que le locateur a entravé de manière importante la jouissance raisonnable du logement locatif par la locataire.

La Commission ordonne ce qui suit :

1. La requête de la locataire est rejetée.

Le 22 avril 2026

Date de l'ordonnance

Vanessa Davies

Membre, Commission de la location immobilière

15, rue Grosvenor, rez-de-chaussée
Toronto (Ontario) M7A 2G6

Pour toute question au sujet de la présente ordonnance, composer le 416 645-8080 ou, sans frais, le 1 888 332-3234.

L'amende et les dépens doivent être versés à la Commission pour la date indiquée ci-dessus. Dans le cas contraire, une agence de recouvrement pourrait recevoir le mandat de récupérer le solde exigible ou la partie ayant la dette pourrait ne pas être autorisée à déposer une nouvelle requête jusqu'au paiement du solde, conformément à l'article 196 de la Loi.

L'amende et les dépens doivent être payés par mandat, traite bancaire ou chèque certifié à l'ordre du « ministre des Finances ». Le paiement peut être envoyé par courrier ou par courriel à la Commission, au 25, rue Grosvenor, rez-de-chaussée, Toronto (Ontario) M7A 2G6 ou remis à la plupart des points de service de Service Ontario.